

Audiencia Pública

Rendición de Cuentas Vigencia 2016

Bogotá D.C.
29 de junio de 2017



El servicio de **envíos**
de Colombia



Elaboró: Oficina Asesora de Planeación
Aprobó: Comité de Presidencia 28 de junio del 2017

Equipo Directivo 4-72

El servicio de **envíos**
de Colombia



Adriana M. Barragán López

Presidente

Alexandra J. Calvache España

Secretaria General

Gabriel Jaime Gomez Vélez

Vicepresidente Soporte Corporativo

Juan Carlos Correa Valencia

Vicepresidente Comercial (E)

Diego Fernando Huertas Ortiz

Vicepresidente Servicio al Cliente

Javier Bonilla Mercado

Vicepresidente de Operaciones

Jorge Eliecer Barbosa Solano

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Alejandro Rodriguez Mejia

Jefe Oficina Asesora de Marketing Estratégico y Nuevos Negocio.

Josefina del Pilar Rodríguez Arias

Jefe Oficina Control Interno Disciplinario

Juan Manuel Reyes Alvarez

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

1. Apertura de la Audiencia Pública Vig. 2016

2. Resultados de la Gestión 2016

- Informe Estratégico
- Informe Jurídico
- Informe Soporte Corporativo
- Informe Servicio al Cliente
- Informe Comercial
- Informe Operacional
- Informe Evaluación y Control

3. Factores e Incidencias Institucionales 2016

4. Proyecciones Institucionales 2017

5. Respuesta a las propuestas recibidas

6. Cierre de Audiencia Pública Vig. 2016



El servicio de ***envíos***
de Colombia

1. Apertura de la Audiencia Pública Vig. 2016

2. Resultados de la Gestión 2016

- **Informe Estratégico**
- Informe Jurídico
- Informe Soporte Corporativo
- Informe Servicio al Cliente
- Informe Comercial
- Informe Operacional
- Informe Evaluación y Control

3. Factores e Incidencias Institucionales 2016

4. Proyecciones Institucionales 2017

5. Respuesta a las propuestas recibidas

6. Cierre de Audiencia Pública Vig. 2016

LA ESTRATEGÍA PRINCIPALES RESULTADOS



Visión 2016

Ser el proveedor de servicios **Preferido** en la gestión integral del documento y paquetería en el Sector Gobierno, con una clara estrategia de diversificación en el **Sector Privado** y clientes altamente satisfechos.





1- Vender, vender, vender



2- Cumplir tiempos de entrega en todos los productos y servicios



3- Generar confianza y satisfacción al cliente



4- Optimizar los recursos



5- Definir y socializar procesos y procedimientos en toda la Organización



En nuestra ruta de cambio estratégico de 4-72



VI. "Traspasar Fronteras"

2018



V. "Ser Preferidos"



III. "Generación Confianza"

Se consolida la compañía como un proveedor de servicios de calidad, eficientes y generando relaciones de valor con los clientes.



III. "Transformación"

- ▶ Automatización Bogotá
- ▶ PTL Regionales
- ▶ Tiempos de Entrega: 94%

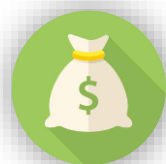
2016



II. "Eficiencia y servicio"

- ▶ Tiempos de Entrega: 94%
- ▶ Satisfacción al Cliente: 4,3

2015



I. "Viabilidad"

- ▶ Ingresos: 240 MM
- ▶ Ebitda: 17,4%
- ▶ Utilidad Neta: 23 MM

2013

2014

2017

Los Resultados del 2016

	Resultado 2015	Meta 2016	Resultado 2016	% Cumplimiento 2016	
Financiero					
► Ingresos Totales	\$ 279.518 M	\$ 283.000 M	\$ 289.558 M	102,3%	↑
► Ingresos Gestionables	\$ 183.931 M	\$ 198.000 M	\$ 197.360 M	99,6%	●
► Margen Operacional	5,37%	6%	0,84%	14%	●
► Margen EBITDA	13,21%	10%	5,91%	59,1%	●
Mercado					
► Nivel de Satisfacción al Cliente	4,19	4	4,10	102,5%	↑
► Disminución de Quejas y Reclamos	54%	18%	60%	120%	↑
► Atención llamadas de Call Center	55%	90%	45%	50%	●
Operacional					
► Eficiencia Operativa	49.489	57.000	51.003	89,4%	●
► Cumpl. Tiempo Entrega Global	94%	95%	98%	103,1%	↑
Aprendizaje y Crecimiento					
► Efectividad de la Capacitación	97%	90%	94%	104,4%	↑
► Funcionabilidad SIPOST	90,65%	92%	78,33%	85,1%	●
► Funcionabilidad ERP	84,87%	87%	82,89%	95,2%	●

- Recorte del 10% en Gastos de Funcionamiento en las Entidades Públicas y reducción de \$6 Billones en el Sector Público.
- Disminución del contrato para la prestación del SPU, con una reducción de \$1.492 millones, con relación al año inmediatamente anterior.
- Disminución de la Franquicia por valor de \$ 1.554 millones, con relación al año 2015.
- Amortización del empréstito de la concesión e intereses por \$8.111 Millones en costos del 2016.
- Nuevo modelo de transporte el cual tuvo un costo total de \$73.509 Millones en el 2015 y pasó a \$83.143 Millones en el 2016.
- Inversiones netas por valor de \$14.625 millones, de los cuales por efecto contable se llevó al gasto y diferidos la suma de \$4.766 millones, que en un periodo de 2 años van a generar mayores ingresos.



1. Apertura de la Audiencia Pública Vig. 2016

2. Resultados de la Gestión 2016

- Informe Estratégico
- **Informe Jurídico**
- Informe Soporte Corporativo
- Informe Servicio al Cliente
- Informe Comercial
- Informe Operacional
- Informe Evaluación y Control

3. Factores e Incidencias Institucionales 2016

4. Proyecciones Institucionales 2017

5. Respuesta a las propuestas recibidas

6. Cierre de Audiencia Pública Vig. 2016

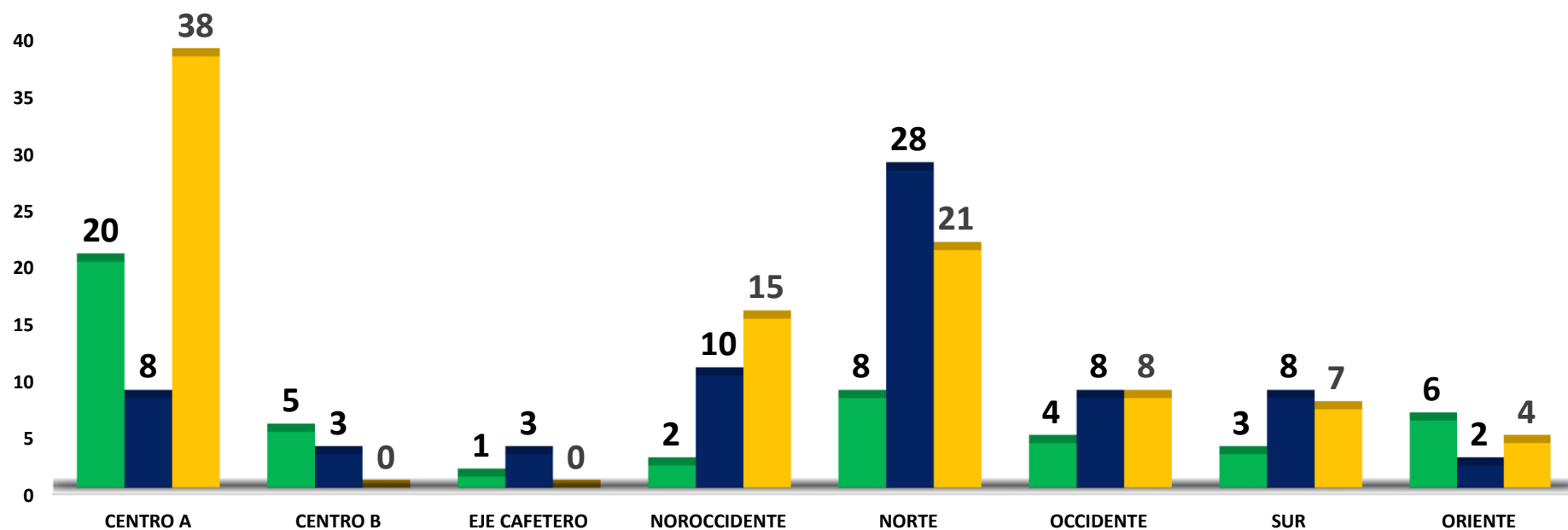
GESTIÓN JURÍDICA

PRINCIPALES RESULTADOS



En las ocho (8) regionales contamos con profesionales jurídicos encargados de tramitar los procesos de las diferentes jurisdicciones. Procesos de jurisdicción: Civil, penal, administrativo y laboral

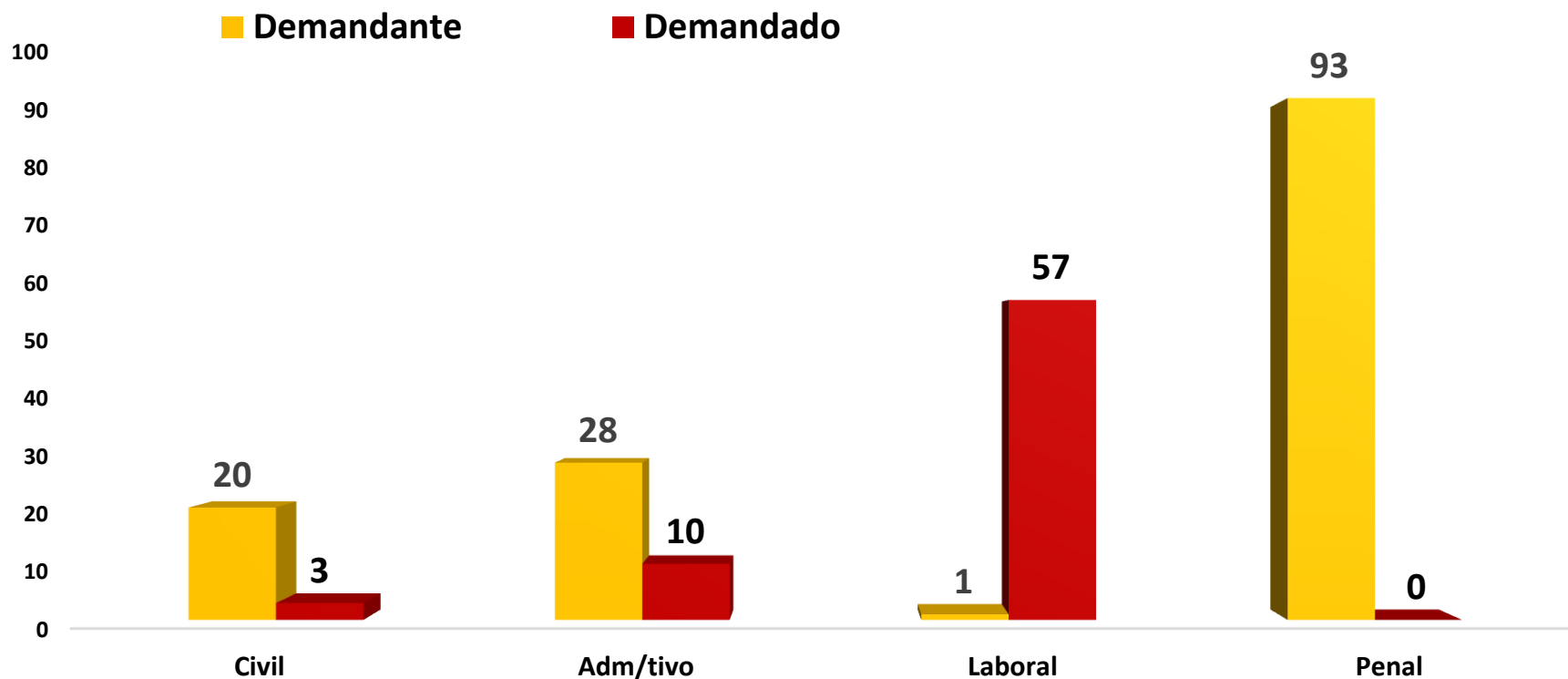
Con corte 31 de diciembre de 2016 tenemos 212 procesos de las diferentes jurisdicciones



■ DEMANDANTE

■ DEMANDADO

■ DENUNCIANTE



Total demandante	\$ 3.153'680.278
Total demandando	\$ 6.601'846.255



1. Apertura de la Audiencia Pública Vig. 2016

2. Resultados de la Gestión 2016

- Informe Estratégico
- Informe Jurídico
- **Informe Soporte Corporativo**
- Informe Servicio al Cliente
- Informe Comercial
- Informe Operacional
- Informe Evaluación y Control

3. Factores e Incidencias Institucionales 2016

4. Proyecciones Institucionales 2017

5. Respuesta a las propuestas recibidas

6. Cierre de Audiencia Pública Vig. 2016

SOPORTE CORPORATIVO PRINCIPALES RESULTADOS



DIRECCIÓN FINANCIERA

PRINCIPALES RESULTADOS



Bajo la Dirección Nacional Financiera con el apoyo de cada uno de los Subprocesos que la conforman, se logró:

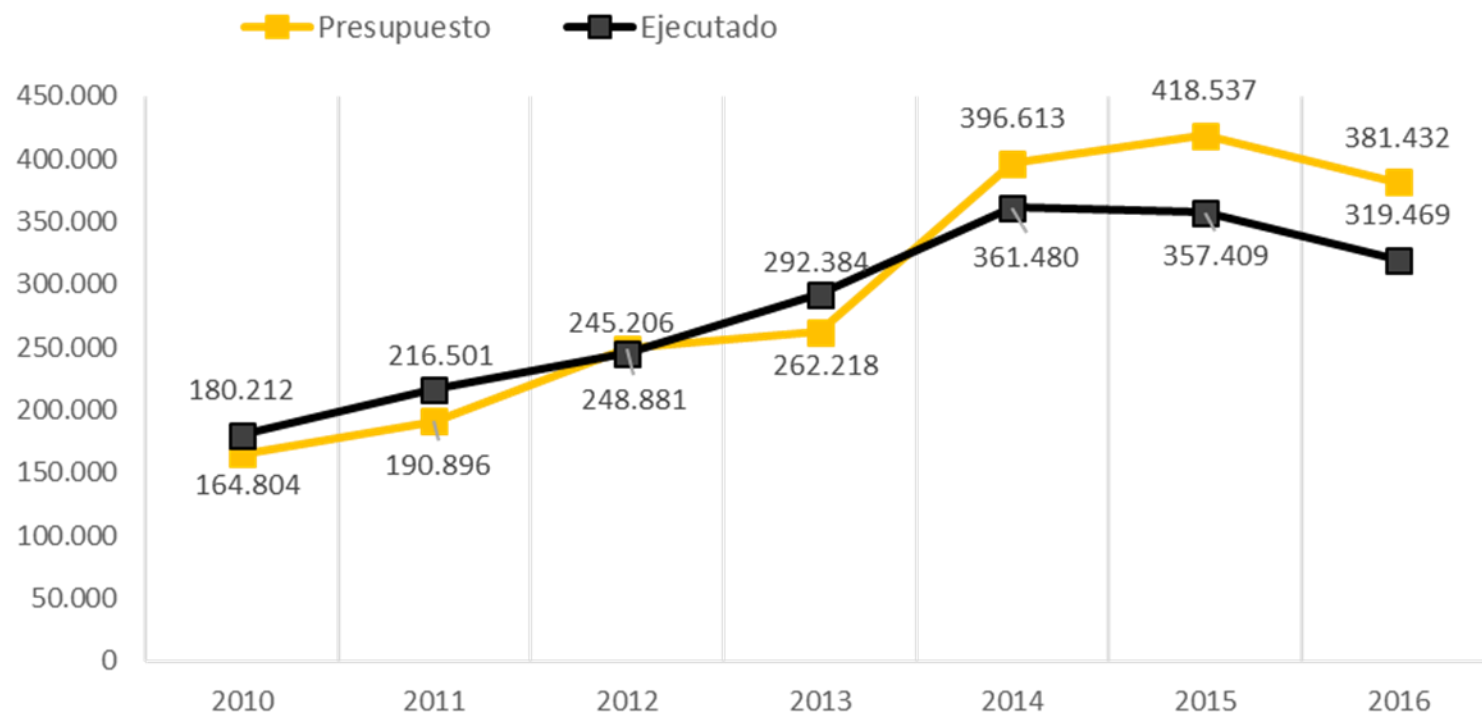
Jefatura Nacional de Presupuesto: Para la vigencia de 2016 se dio continuidad a la implementación del control del presupuesto por unidades solicitantes (Unidades de Costo); dando como resultado una mayor dinámica en el manejo de los recursos presupuestales para cada unidad.

Jefatura Nacional de Cuentas Internacionales: Adquisición de las antenas RFID financiadas por el Fondo de Mejoramiento de la Calidad del Servicio -FMCS. Para la medición de envíos de correspondencia internacional de extremo a extremo que contribuirá a un incremento del 5% en la y tasa de gastos terminados.

Jefatura Nacional de Contabilidad e Impuestos: Los Estados Financieros a corte 31 de diciembre de 2016 se presentaron bajo los estándar internacionales de acuerdo a la Resolución 414 de 2014 y sus modificaciones expedida por Contaduría General de la Nación- CGN.

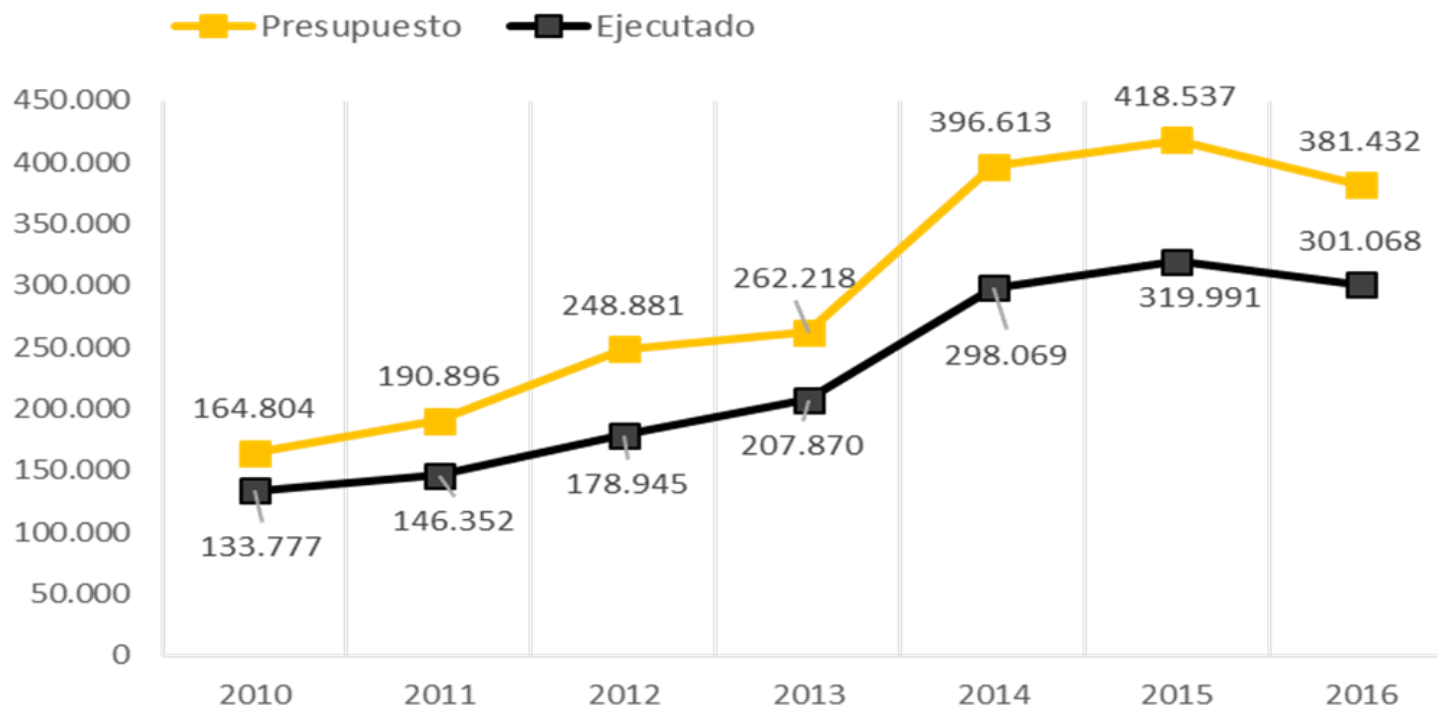
Jefatura Nacional de Facturación y Cartera: El recaudo para la vigencia 2016 y su comparativo con el año 2015. Se puede evidenciar un recaudo superior al año inmediatamente anterior en \$10,658 millones de pesos.





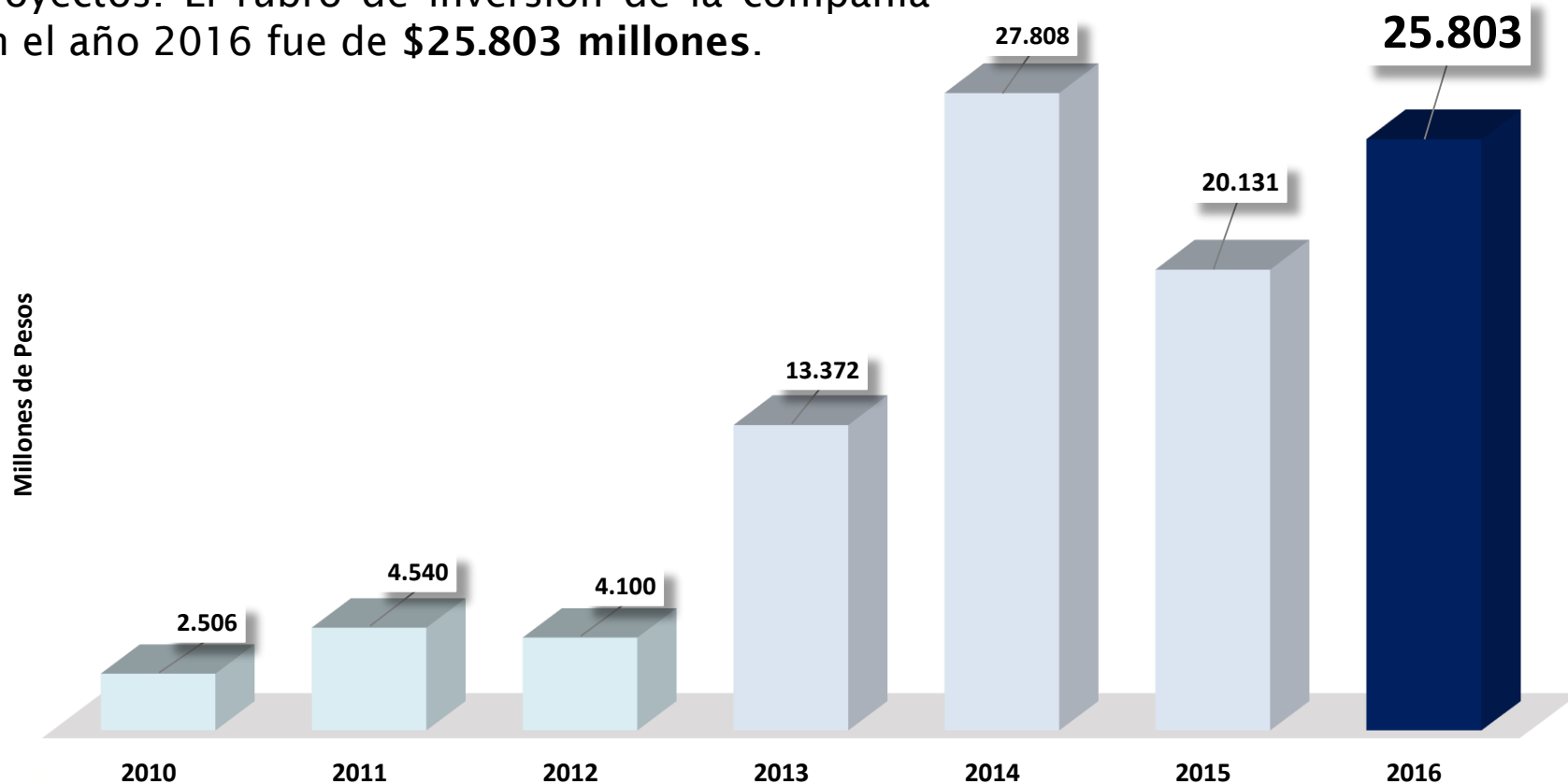
Presupuesto de ingresos (Millones \$)							
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
DISPONIBILIDAD INICIAL	24.801	26.399	62.803	31.500	78.848	71.000	48.705
INGRESOS CORRIENTE	139.993	164.348	185.035	228.918	316.640	346.037	331.227
INGRESOS DE CAPITAL	10	150	1.042	1.800	1.125	1.500	1.500
Total Ingresos + Disponibilidad Inicial	164.804	190.896	248.881	262.218	396.613	418.537	381.432



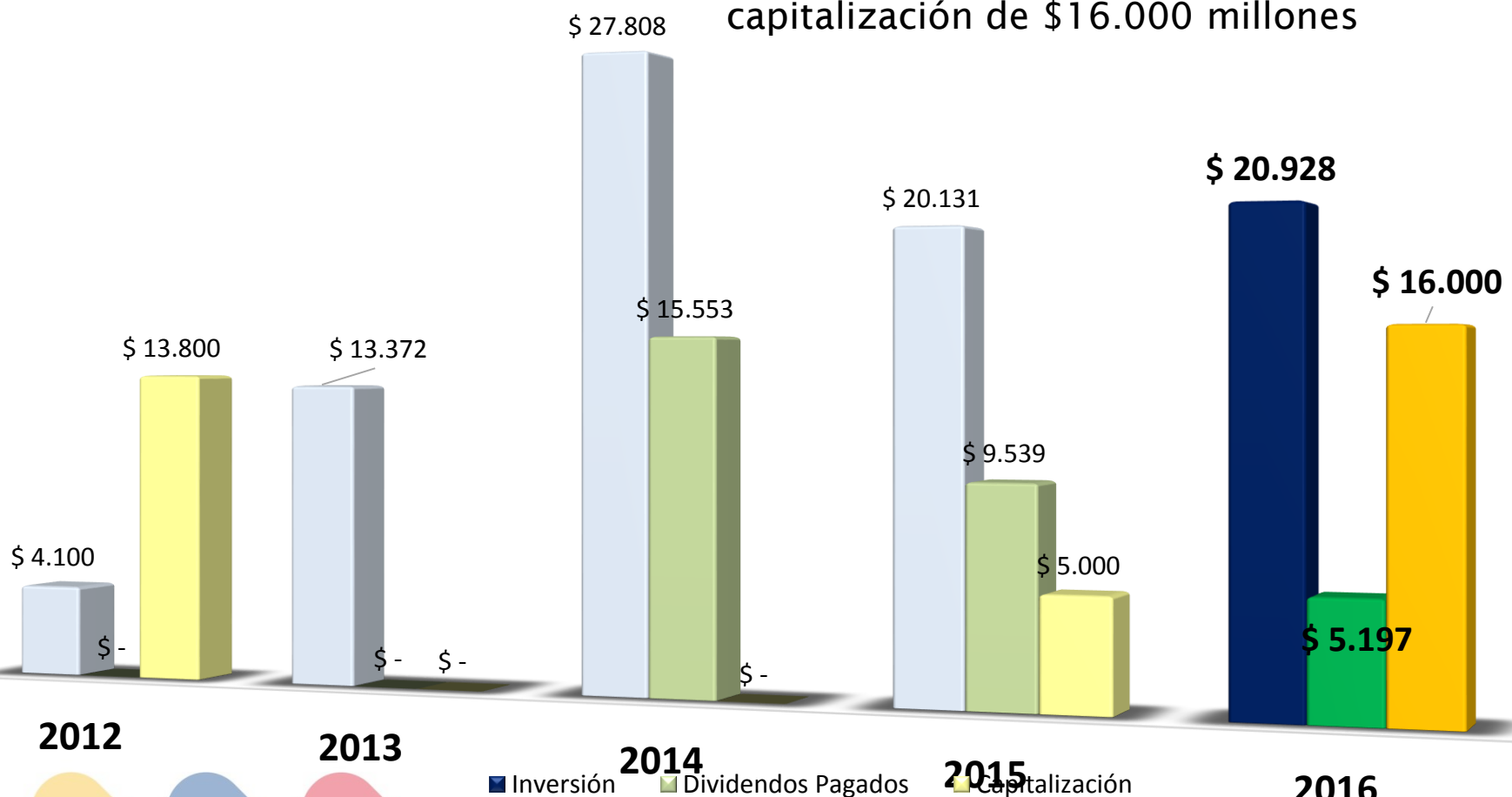


Presupuesto de gastos (Millones \$)							
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	35.175	40.081	48.752	53.867	69.961	58.854	63.364
GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL	123.138	146.175	196.027	194.979	298.844	318.312	291.687
DEUDA PÚBLICA	0	0	0	0	0	661	3.498
GASTOS DE INVERSIÓN	2.506	4.540	4.100	13.372	27.808	20.960	22.883
Total Gastos	160.819	190.796	248.879	262.218	396.613	398.787	381.432
DISPONIBILIDAD FINAL	3.985	100	2	0	0	19.750	0
Total Gastos + Disponibilidad Final	164.804	190.896	248.881	262.218	396.613	418.537	381.432

La ruta enmarcada dentro del Plan Estratégico Corporativo, permitió desarrollar importantes proyectos. El rubro de inversión de la compañía en el año 2016 fue de **\$25.803 millones**.



En el 2016 se realizó el pago de dividendos por valor de \$5.197 millones y capitalización de \$16.000 millones



2012

2013

2014

2015

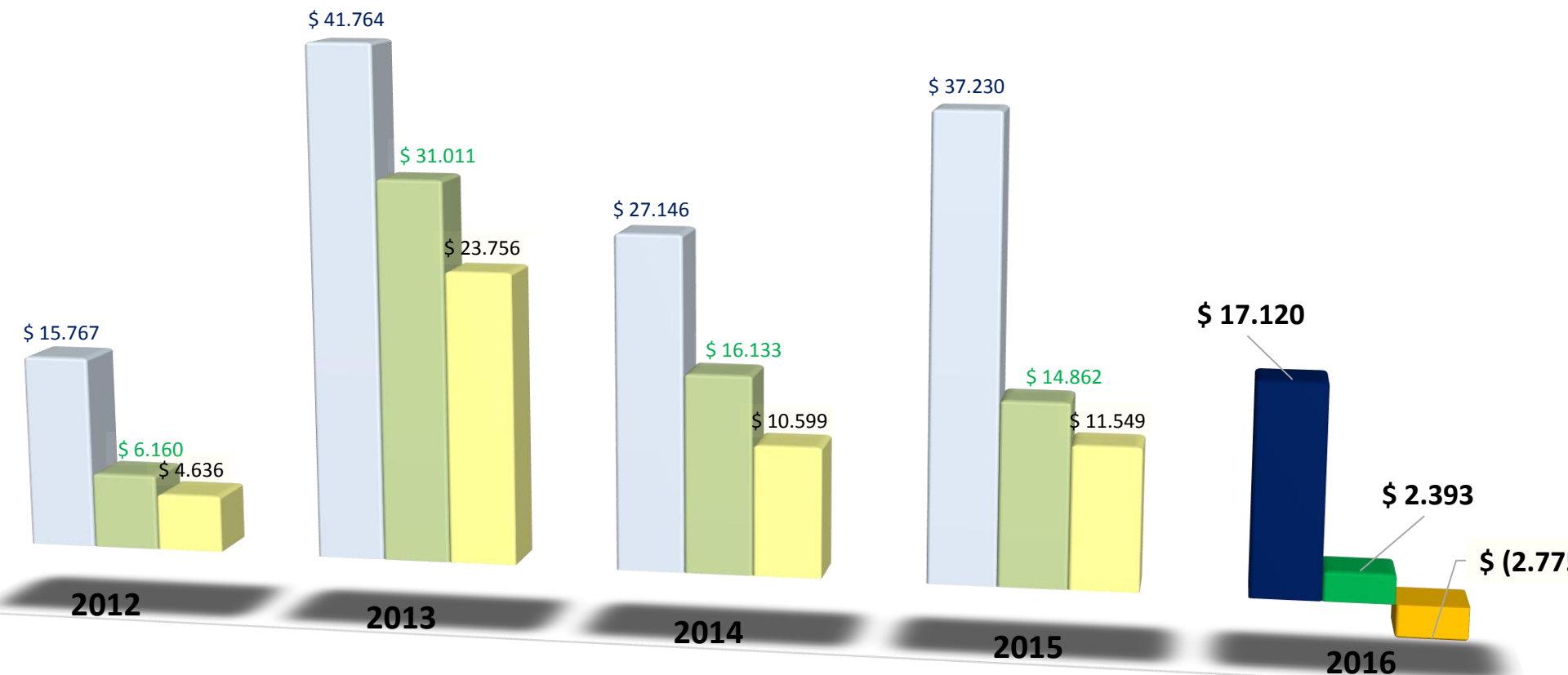
2016

■ Inversión ■ Dividendos Pagados ■ Capitalización



LA CLAVE DE LA CONFIANZA

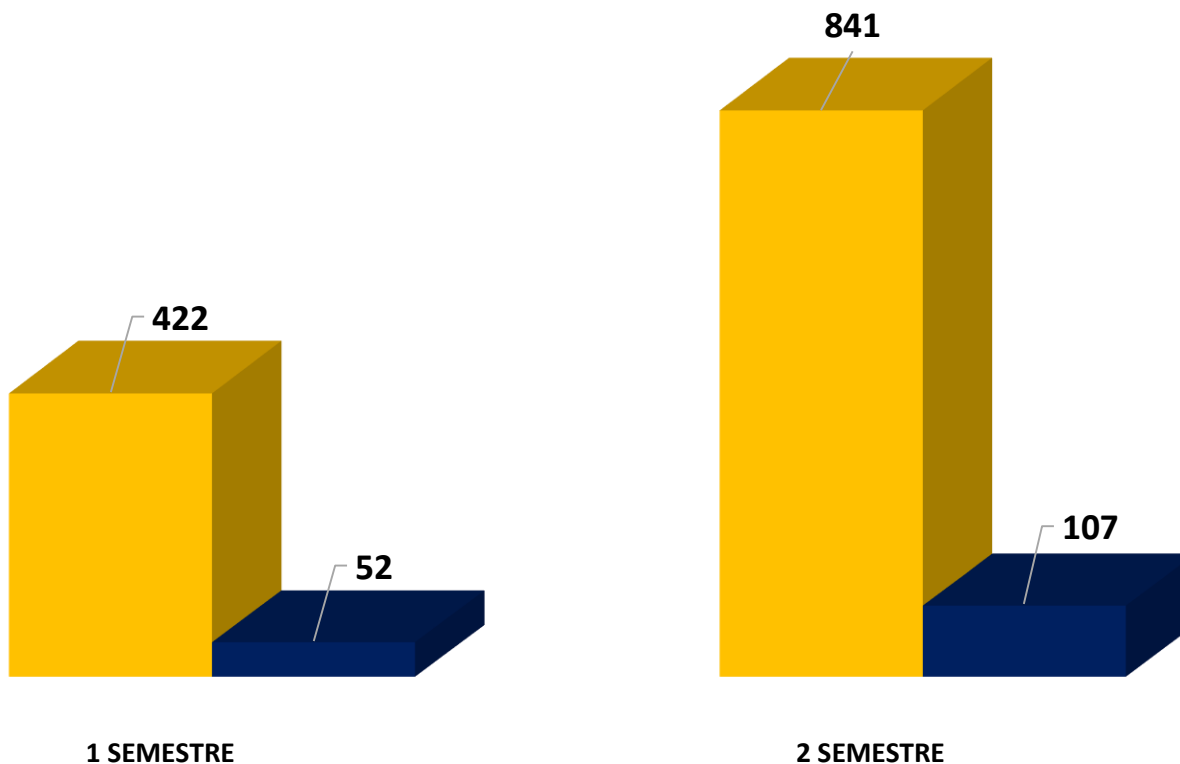
■ EBITDA ■ Utilidad Operacional ■ Utilidad Neta



DIRECCIÓN HUMANA

PRINCIPALES RESULTADOS





En la vigencia 2016 se formaron **21.119 colaboradores** a través de **1.422 acciones** de formación. Se registró una efectividad promedio de las mismas del **95%**.



1	Cámara de Comercio	▪ Derecho Aduanero
2	Cámara de Comercio	▪ Formador de Formadores
3	FEUD – Fundación Egresados Universidad Distrital	▪ Fundamentos ITIL
4	BASC	▪ Trazabilidad de la Carga
5	BASC	▪ Curso Inspección Contenedores y Vehículos
6	BASC	▪ Curso Identificación Carga Ilícita
7	BASC	▪ Curso Genérico Mercancías Peligrosas
8	Cinco Dominios Consultores	▪ Taller PETI
9	Gestión Documental Colombia	▪ Congreso de Gestión Documental “El documento electrónico y la seguridad como herramienta de cambio organizacional”
10	CCB	▪ Programa Especializado de Gestión Documental
11	Business Consulting Partner Colombia S.A.S	▪ Liquidación de Nómina, actualización Laboral y Proceso de Fiscalización UGPP
12	BASC + SENA	▪ Estudio de Confiabilidad a Asociados de Negocios
		▪ Lenguaje no Verbal y Detección de Conductas Sospechosas
		▪ Manejo de Crisis Empresarial - Investigación Privada
		▪ Ciberseguridad. Conocimiento y Prevención de Riesgos en Internet
13	Paola Carvajal Camacho	▪ Gestión de la Seguridad y Logística en la Cadena de Suministros
		▪ Paz Interior





Convenio Interadministrativo entre el SENA y Servicios Postales Nacionales S.A

Programa

Formación titulada

Técnico Desarrollo de Operaciones Logísticas en la Cadena de Abastecimiento
“DOLCA”

Tecnólogo Negocios Internacionales

Formación Complementaria

(Proyecto Aula Móvil)

- Excel Básico
- Excel Intermedio
- Excel Avanzado

NCL (recepción de certificados)

1. Interactuar Con Clientes De Acuerdo A Sus Necesidades Y Con Las Políticas Y Estrategias De Servicio a La Organización
2. Efectuar Los Recibos Y Despachos De Los Objetos Según Requisiciones, Procedimientos Y Documentos Que Soportan La Actividad

Sí



CREO

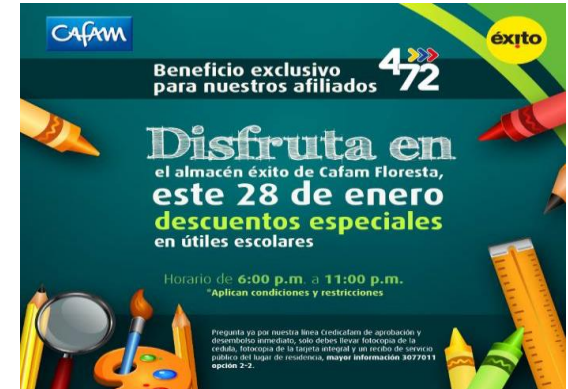
Visita Tu Lonchera - Alpina + 4-72



Colaborador del Trimestre



Kit Escolar - CCF



Día de la Madre / Día del Padre



Torneos Deportivos



Olimpiadas



Integración Octubre



Época Navideña



Amor y Amistad



Cumpleaños



Ferias de Ahorro / Vivienda



1. Elaboración documental del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
2. 4.281 Colaboradores recibieron capacitación en seguridad y salud en el trabajo, prevención de accidentes laborales y control de riesgos.
3. Ejecución de 7 simulacros de emergencias en diferentes centros de trabajo de la entidad.
4. Elaboración de 211 planes de emergencia a nivel nacional.
5. Elaboración de 36 matrices de peligros a nivel nacional.
6. 2.518 participantes en actividades de pausas activas y gimnasia laboral.
7. Carrera de observación y pruebas de seguridad vial, brigadas y ergonomía durante el SEMANASSO en Julio de 2016



DIRECCIÓN TECNOLOGÍA

PRINCIPALES RESULTADOS



- Durante el año 2016 la Dirección Nacional de IT, gestionó 37.981 casos de requerimientos, incidentes Problemas y cambios, a través de su herramienta de Gestion ARANDA.
- Se atendieron 18.660 llamadas entrantes con un porcentaje de abandono de 12%.
- En cuanto a renovación tecnológica se adquirieron 280 equipos de computo para la operación logística a Nivel Nacional.

Administración Sistemas De Información

- Se optimizo el funcionamiento e infraestructura de Sipost.
- Seven: se actualizó 52 versiones de la aplicación.
- Seven: Se implementó el 98% de la Interfaz Erp-Sipost.
- Kactus: Se migraron 154.000 registro de la Base de Datos para la concentración de Nominas en dicho aplicativo.
- Pagina Web: Se cumplió con los Lineamientos de Gobierno en Línea, obteniendo por parte del MINTIC 3 notificaciones de dicho cumplimiento.
- Correo Electrónico Certificado: Se alcanzó el consumo de 60.000 unidades procesadas mensualmente.



**DIRECCIÓN
INFRAESTRUCTURA
PRINCIPALES RESULTADOS**



CONSTRUCCIÓN CAPILLA - SEDE ADMINISTRATIVA

Generar un espacio de reflexión que permita a los colaboradores de la Entidad a encontrarse consigo mismo y con Dios, generando lazos de amistad entre los miembros de la compañía.



REMODELACIÓN RECEPCIÓN SEDE ADMINISTRATIVA



Brindar una mejor imagen en clientes internos y externos, generando un ambiente cómodo, agradable, contemporáneo, agradable y seguro.



REMODELACIÓN EDIFICIO ADMINISTRATIVO – SEDE PRINCIPAL



Brindar la infraestructura para recibir clientes comerciales y realizar comités y reuniones de la alta gerencia.



ADECUACIÓN PLANTA ELÉCTRICA – REGIONAL NORTE



Instalar y poner en marcha una planta eléctrica, buscando mitigar los problemas de corte eléctricos que se presentan en la regional Norte.



ADECUACIÓN DE CUBIERTA Y SISTEMA DE VENTILACIÓN REGIONAL OCCIDENTE

Instalación de extractores eólicos, aislante térmico, cortasoles en ventanería y cerramiento zona externa del muelle, para el tratamiento de bioclimática de la cubierta en la planta operativa de la regional occidente, generando una mayor confort en los puestos de trabajo y un incremento en la productividad por parte del personal



1. Apertura de la Audiencia Pública Vig. 2016

2. Resultados de la Gestión 2016

- Informe Estratégico
- Informe Jurídico
- Informe Soporte Corporativo
- **Informe Servicio al Cliente**
- Informe Comercial
- Informe Operacional
- Informe Evaluación y Control

3. Factores e Incidencias Institucionales 2016

4. Proyecciones Institucionales 2017

5. Respuesta a las propuestas recibidas

6. Cierre de Audiencia Pública Vig. 2016



SERVICIO AL CLIENTE

PRINCIPALES RESULTADOS



Canales Virtuales:



Página de Internet: www.4-72.com.co



Chat: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.



Correo Electrónico: servicioalcliente@4-72.com



Atención de PQR: <http://190.85.244.112:9080/PQRWeb/PQRUsuarioServlet>



Twitter: @472Colombia



Facebook: @472oficial

Canal Telefónico:



Línea Bogotá: (57-1) 4722000

Línea Nacional: 01 8000 111 210

Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 7:00 p.m. / Sábados: 8:00 a.m. a 12:00 m.

Canales Presenciales:



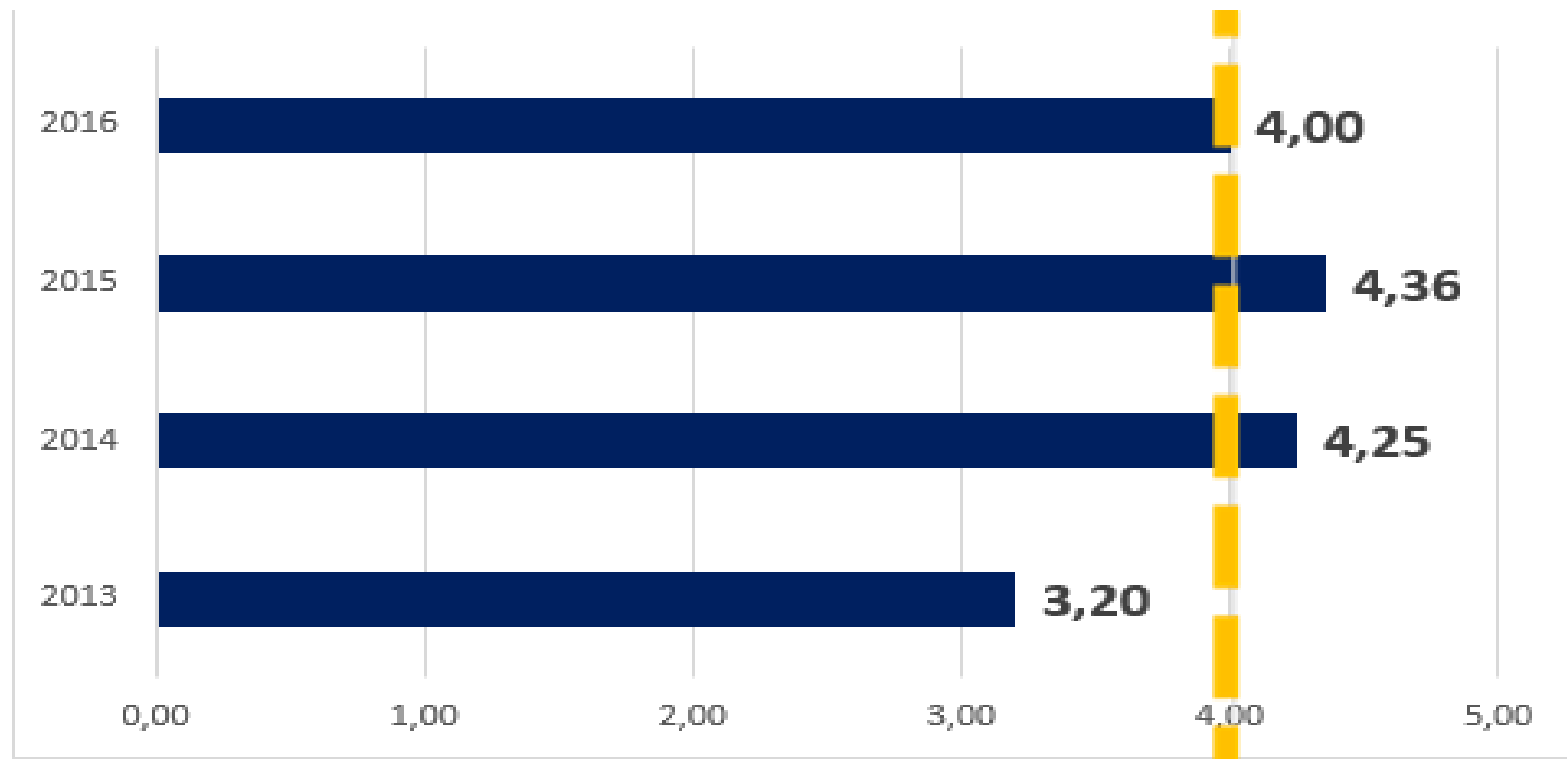
Buzón de Sugerencias en cualquier oficina de SPN y

Radicación de Solicitudes en cualquier oficina de SPN y/o las oficinas de Servicio al Cliente, diligenciando los formatos de recepción de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) y/o solicitud de indemnización.

Sí

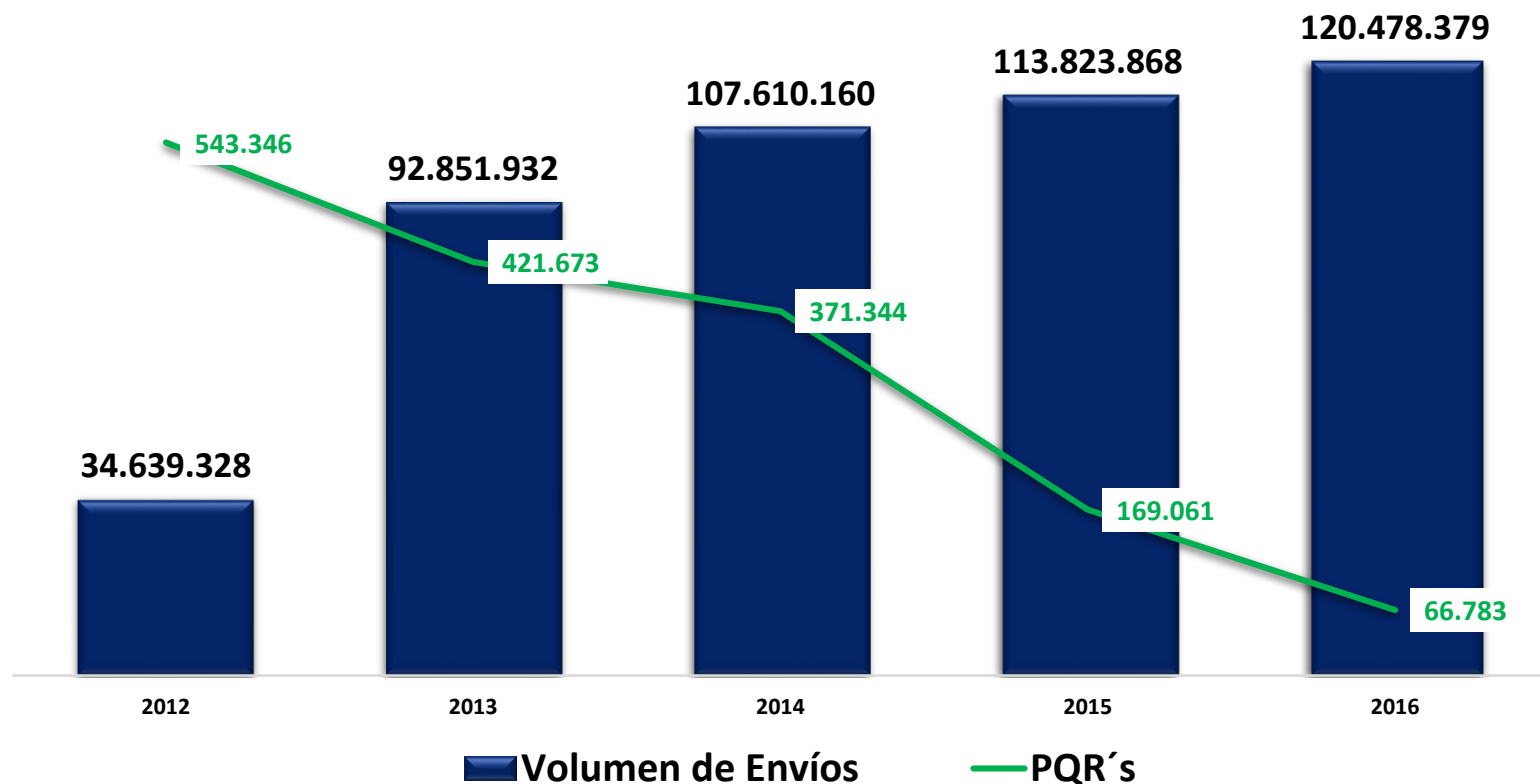


CREO



Durante el año 2016 se mantuvo el nivel de satisfacción al cliente en **4.0** donde se encuentra oportunidades de mejora en aspectos de servicio y atención al Cliente





En la Vigencia 2016 el mejoramiento del servicio se vio representado también en la disminución del **60%** de las Peticiones, quejas y recursos, pasando de 169.061 PQRS en el 2015 a 66.783 en el 2016. Que comparadas con la tendencia creciente de volumen de envíos distribuidos, reflejan una mejora en la satisfacción de los usuarios.



Gestión Documental

Solución integral que permite a las entidades administrar su flujo de documentos a lo largo del ciclo de vida de los mismos, aplicando actividades técnicas propias de la archivística, utilizando tecnologías que permiten alcanzar niveles mas altos de rendimiento, eficacia y funcionalidad y empleando la normatividad archivística colombiana emitida por el AGN Ley General de Archivos – 594 de julio 14 de 2000 y los diferentes decretos y acuerdos que apoyan la labor.

Contratos a Diciembre 2016

Total de Contratos 27

Valor \$ 22.840.047.832

Ejecutado a Diciembre 2016

Valor \$ 21.952.960.028

% Cumplimiento 91%



1. Apertura de la Audiencia Pública Vig. 2016

2. Resultados de la Gestión 2016

- Informe Estratégico
- Informe Jurídico
- Informe Soporte Corporativo
- Informe Servicio al Cliente
- **Informe Comercial**
- Informe Operacional
- Informe Evaluación y Control

3. Factores e Incidencias Institucionales 2016

4. Proyecciones Institucionales 2017

5. Respuesta a las propuestas recibidas

6. Cierre de Audiencia Pública Vig. 2016

GESTIÓN COMERCIAL

PRINCIPALES RESULTADOS

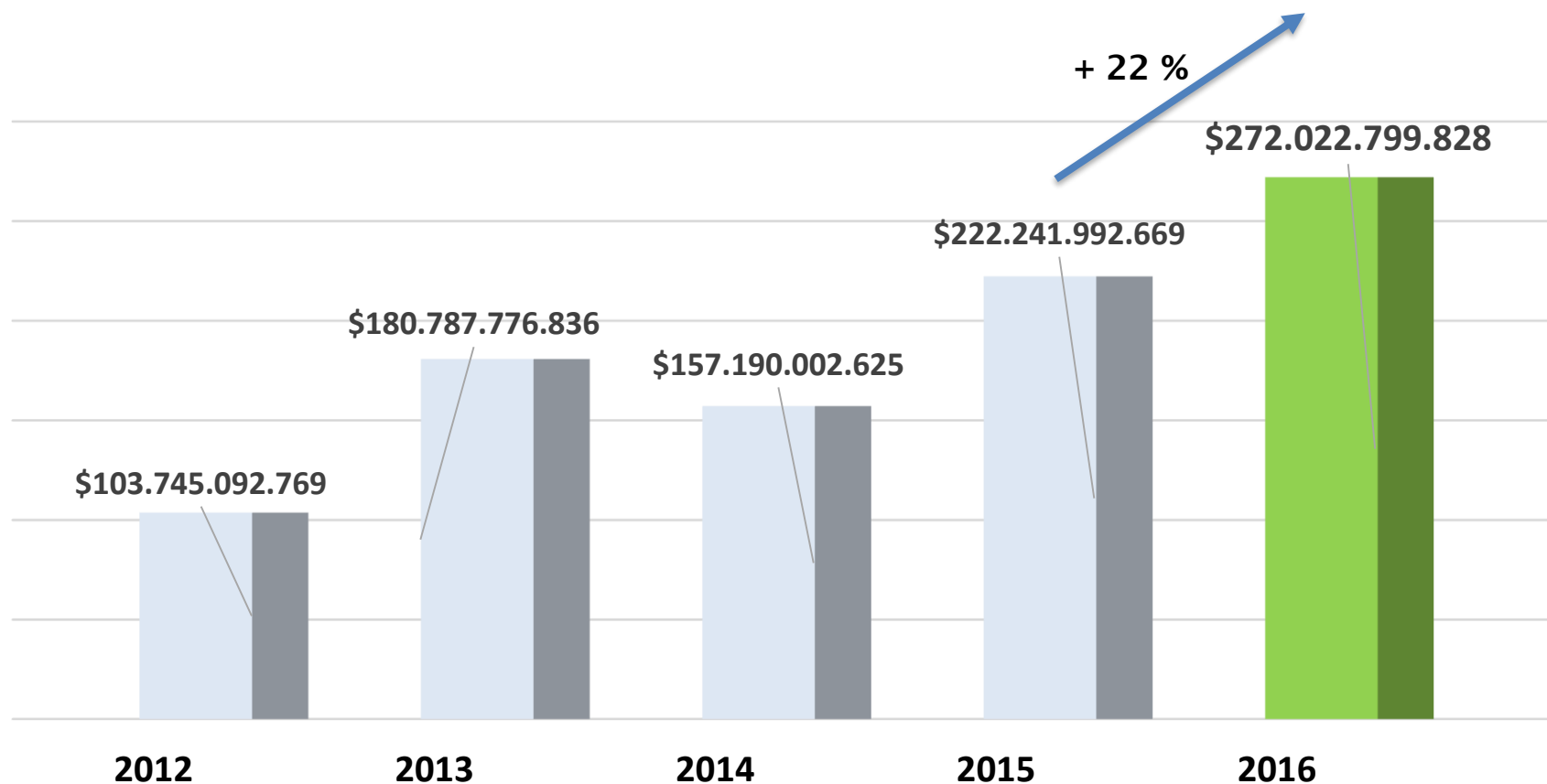


Al cierre de la vigencia del año 2016 contamos con una estructura más solida con procesos y enfoques definidos entre los cuales tenemos grandes implementaciones como:

- Consolidación Área de licitaciones
- Enfoque de la dirección comercial en regionales
- Especialización de la fuerza de ventas
- Contratación de profesionales traídos del mercado
- Profesionales con experiencia en nuevos servicios(Gestión Documental, Paquetería y Servicios Internacionales)
- Formación continua de la fuerza comercial
- Fortalecimiento de la gerencia de Canal Retail
- Optimización de puntos de venta
- Creación del la dirección de nuevos negocios
- Crecimiento en el numero de aliados comerciales



COMPORTAMIENTO FIRMA DE CONTRATOS



8 Regionales

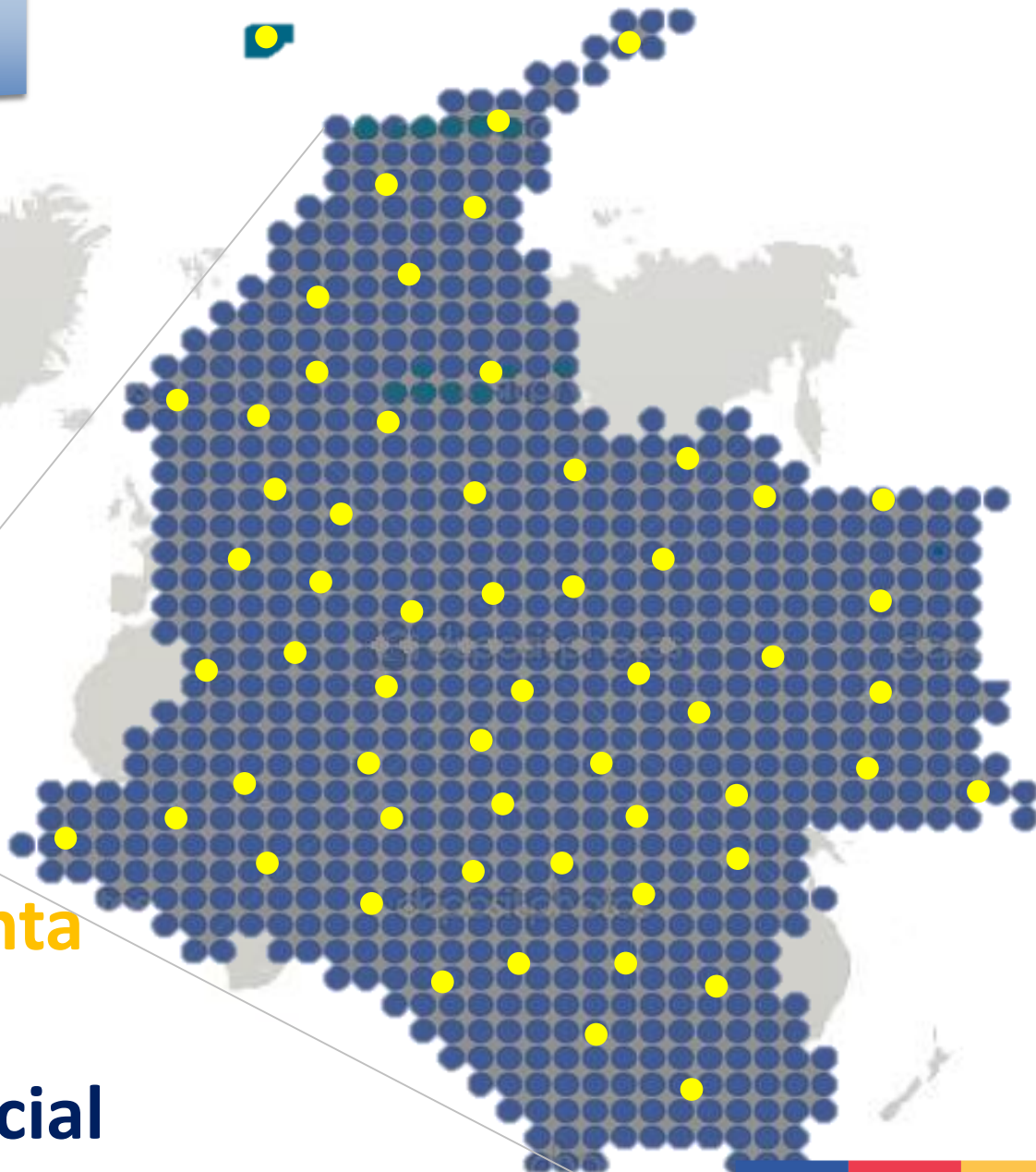
- Centro Bogotá D.C.
- Centro B
- Noroccidente
- Occidente
- Norte
- Oriente
- Eje Cafetero
- Sur

189 Puntos de Venta

972 Aliados SPU

233 Aliado Comercial

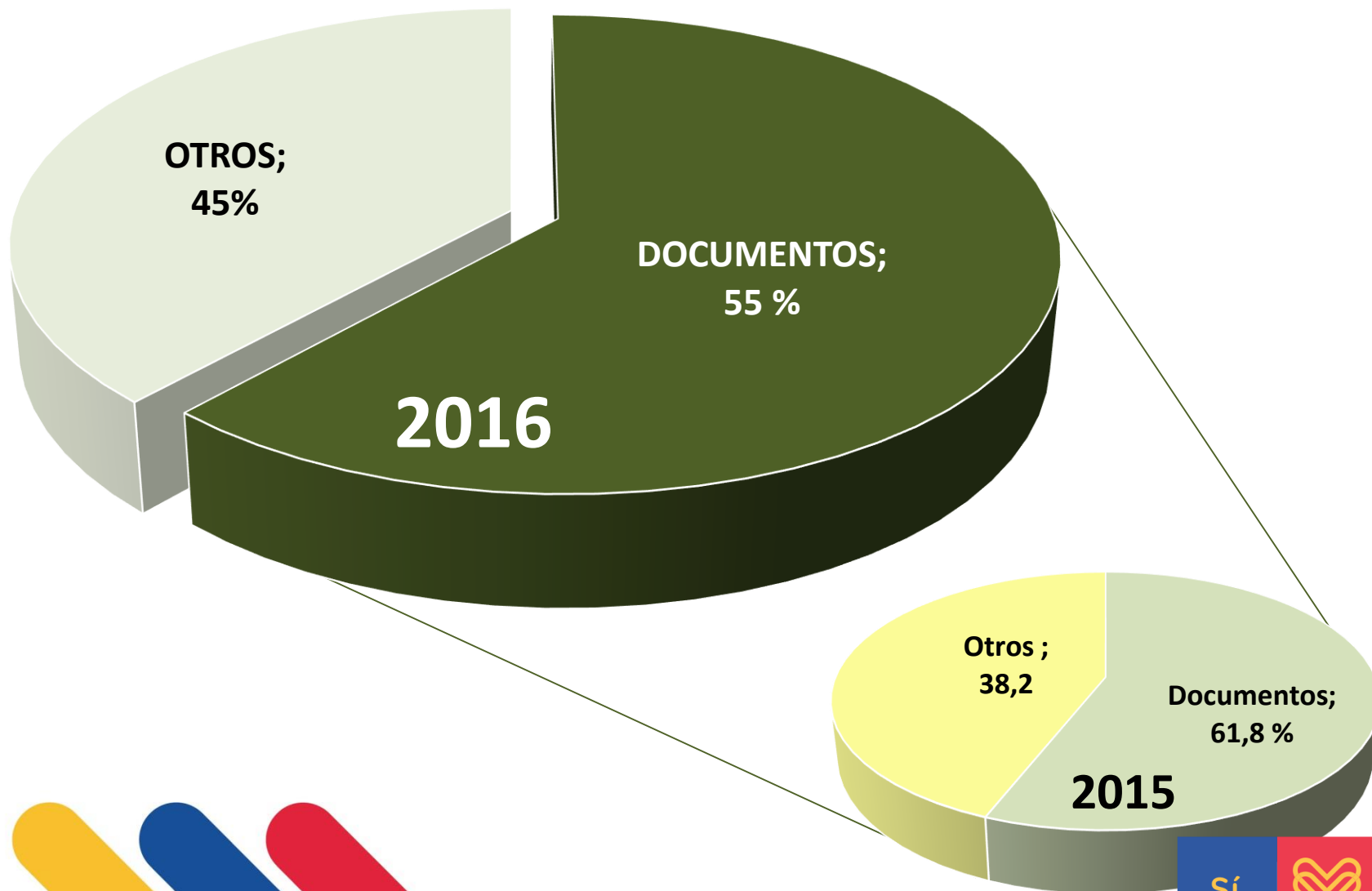
6.700 Puntos de Giros con Red Aliada

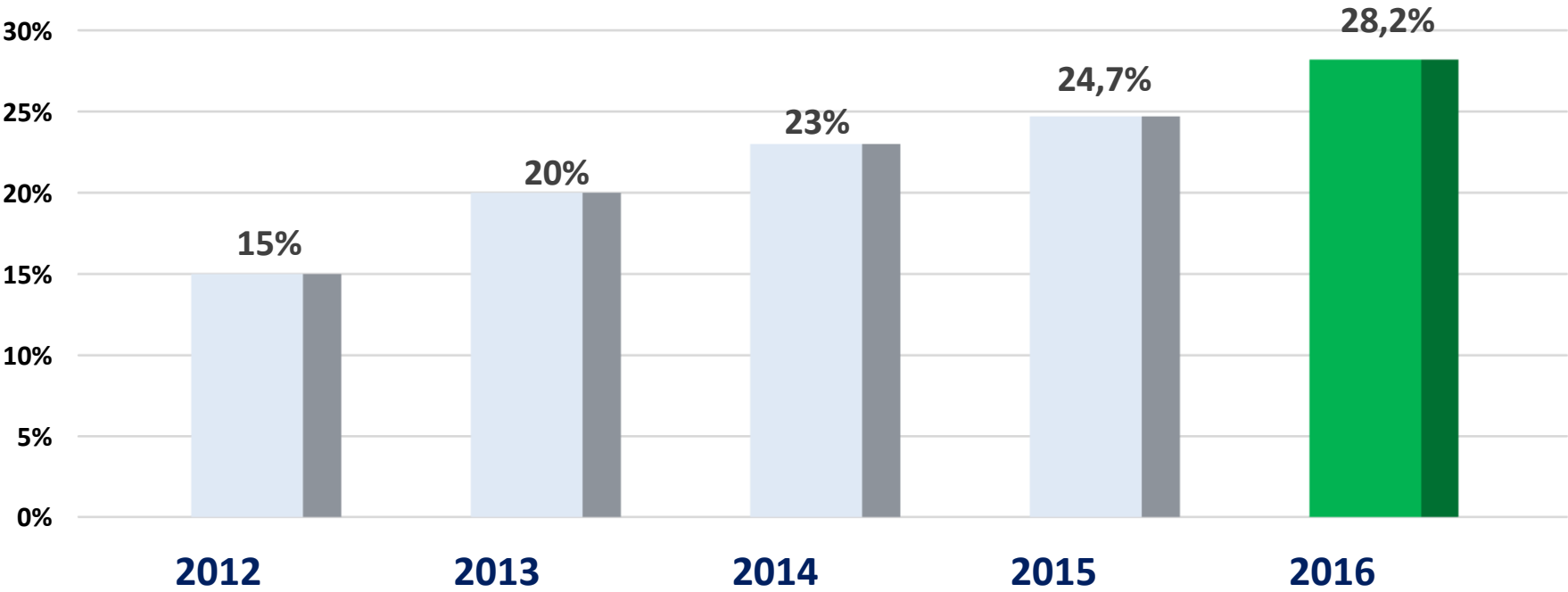


Sí



CREO

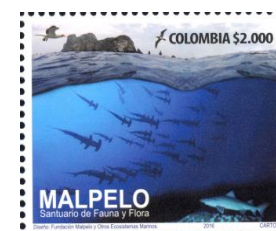




Inmerso en la estrategia de Diversificación del portafolio, se encuentran enfoques específicos para Brindar al sector gobierno un oferta en nuevos productos con el firme propósito de acaparar mayor participación en el presupuesto del sector gobierno para este servicio.



No.	NOMBRE DE LA EMISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	CANTIDAD	MOTIVOS	VALOR FACIAL
1	Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC	03/03/2016	20.304	1	\$ 5.000
2	José Francisco Socarrás Colina 1906-1995	18/05/2016	13.100	1	\$ 10.000
3	Rafael Escalona 1926-2009	26/05/2016	19.110	1	\$ 5.000
4	Comisión Colombiana del Océano	08/06/2016	14.100	1	\$ 2.000
5	Participación de Colombia en los Juegos Olímpicos Río de Janeiro 2016	07/07/2016	30.000	1	\$ 500
			3.000	1	\$ 25.000
6	Departamento del Quindío 50 años 1966-2016	29/07/2016	50.000	2	\$ 200
			6.000	2	\$ 10.000
7	Malpelo Patrimonio Mundial de la Humanidad	11/08/2016	14.100	1	\$ 2.000
8	Estampilla de la paz	13/09/2016	25.000	1	\$ 10.000



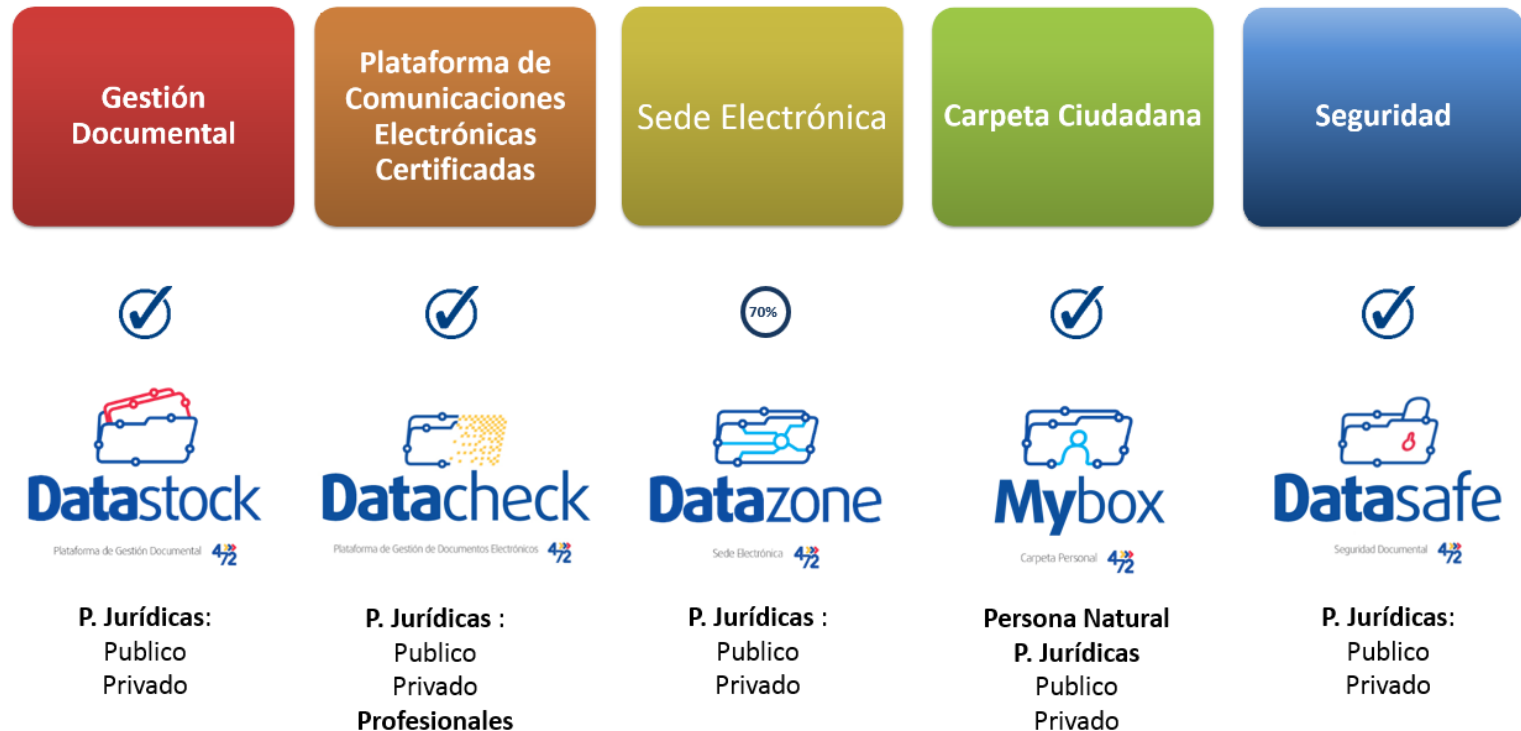
No.	MARCAS POSTALES	FECHA DE EMISIÓN
1	Exfilbo 2016 XXX Exposición Filatélica Nacional y II Exposición Bogotano- Madrileña (3 motivos)	05/07/2016
2	Muestra filatélica XXXI Juegos Olímpicos	01/08/2016



Se definió y estructuró el negocio de Transformación Digital

Ecosistema Transformación Digital

Segmentos de mercado





Más de 3.000.000 de tarjetahabientes tienen acceso a beneficios como afiliaciones gratuitas al Casillero Virtual 472 y descuentos de hasta el 25% en el valor del primer envío.



Alianza ejecutada por 150 días, en donde se concedieron más de 200 códigos promocionales de Casillero Virtual 4-72, a usuarios del programa Claro Club.



Se trabaja en pro del fortalecimiento de las Cámaras de Comercio del país, otorgándoles a estas entidades y a sus afiliados, descuento exclusivos en los servicios Correo Certificado, Postexpress, Corra, Paquetería, EMS y Exportafácil.





Participación en ferias,
activaciones en puntos
propios y aliados comerciales,
activaciones en clientes
pareto e inauguraciones en
puntos de venta.

- 5 Activaciones en clientes Pareto
- 19 Activaciones en Aliados Comerciales
- 20 Activaciones en puntos propios
- 6 Inauguraciones en Puntos Propios
- 41 Participaciones en feria y Eventos

Acciones en Puntos de Venta

El servicio de **envíos**
de Colombia



Maicao
Asesor Punto de venta

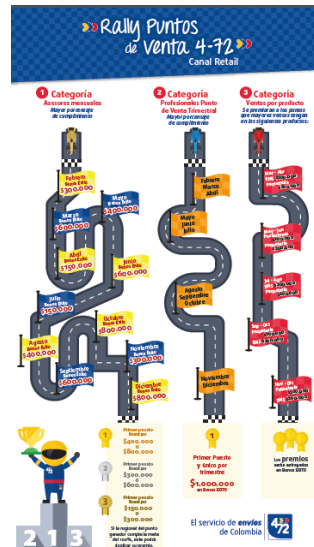
Nombre(s) y Apellidos

✉ maicao.norte@4-72.com.co
☎ Tel: (57) (5) 7251609
📍 Cra. 10 No. 15 - 59, Local 5
🌐 Código Postal: 47189

Maicao, Colombia
www.4-72.com.co



El servicio de **envíos**
de Colombia



- Promociones en Puntos de Venta
- Servicios especializados (Respuesta Fácil Pasaporte).
- Mejora visual en interiores
 - Mejoras visuales en exteriores
- Plan de incentivos para funcionarios de Puntos de venta y Aliados comerciales
- Papelería personalizada para puntos de venta (tarjetas de presentación y volantes)
 - Presencia en Waze

Mejoras en exteriores (Cambio de cajas de luz en Puntos Propios)

El servicio de **envíos**
de Colombia



1. Apertura de la Audiencia Pública Vig. 2016

2. Resultados de la Gestión 2016

- Informe Estratégico
- Informe Jurídico
- Informe Soporte Corporativo
- Informe Servicio al Cliente
- Informe Comercial
- **Informe Operacional**
- Informe Evaluación y Control

3. Factores e Incidencias Institucionales 2016

4. Proyecciones Institucionales 2017

5. Respuesta a las propuestas recibidas

6. Cierre de Audiencia Pública Vig. 2016

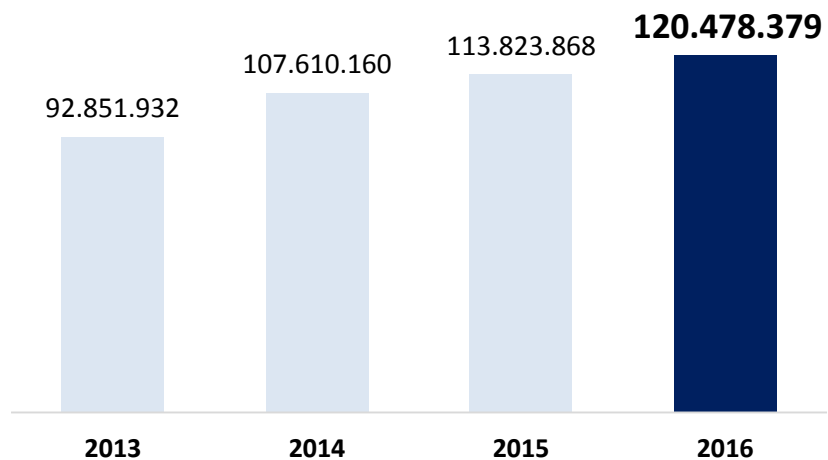


GESTIÓN OPERACIONAL

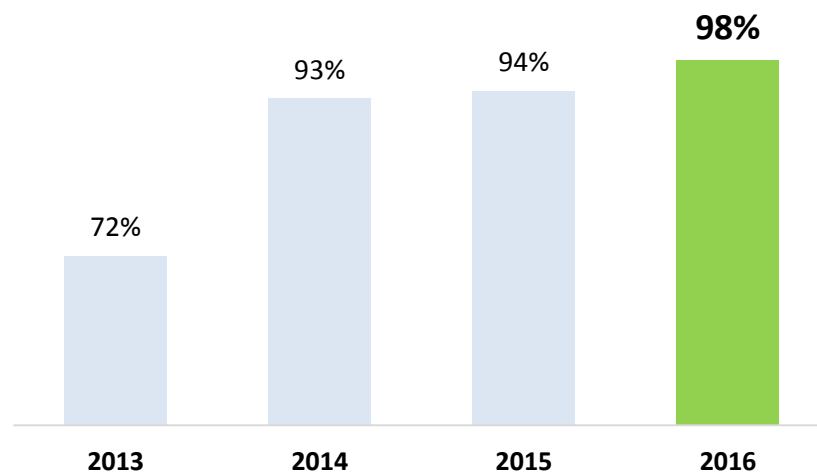
PRINCIPALES RESULTADOS



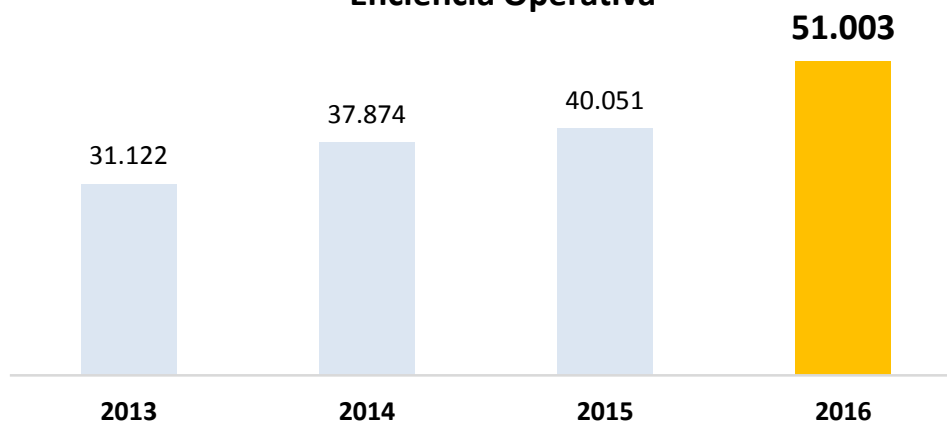
Volumen de Envíos



Cumplimiento en los Tiempos de Entrega



Eficiencia Operativa

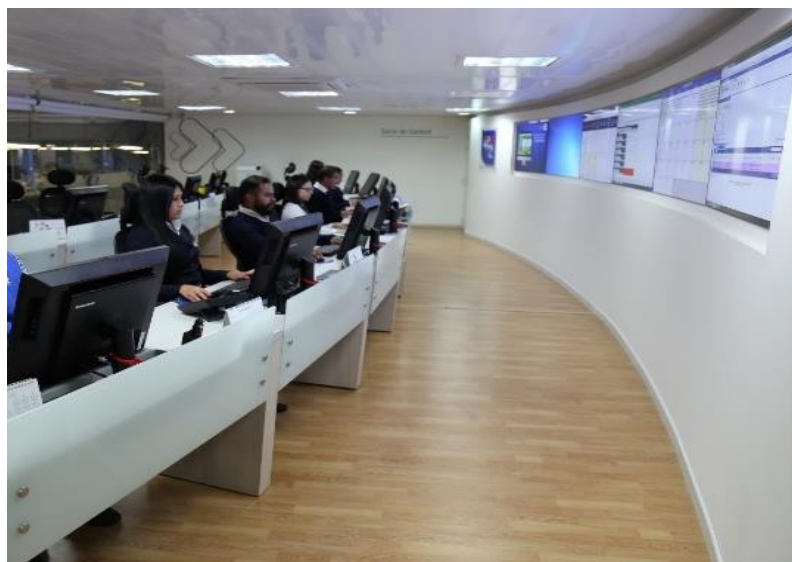


En el 2016, se continúa implementando las mejores prácticas de la industria logística, para aumentar la productividad, seguridad y efectividad de la distribución, por esta razón se puso en marcha una solución integral para fortalecer la trazabilidad en la entrega de envíos y el control a la gestión del distribuidor, desarrollada por la compra e implementación en **su primera etapa** de **500 dispositivos móviles** a nivel nacional, que cuentan con el servicio del aplicativo móvil.

- » Bogotá: 353 dispositivos
- » Medellín: 102 Dispositivos
- » Barranquilla: 45 Dispositivos



El proyecto se complementó con la implementación de la Torre de Control Operacional y el Modelo de Ruteo GPS, iniciativas que permiten coordinar en tiempo real la normalización y georreferenciación de direcciones, así mismo planear rutas de transporte optimizando costos, capacidades de la operación y recursos, en las áreas de distribución y recolección de envíos en puntos de venta, aliados estratégicos y clientes corporativos.



1. Apertura de la Audiencia Pública Vig. 2016

2. Resultados de la Gestión 2016

- Informe Estratégico
- Informe Jurídico
- Informe Soporte Corporativo
- Informe Servicio al Cliente
- Informe Comercial
- Informe Operacional
- **Informe Evaluación y Control**

3. Factores e Incidencias Institucionales 2016

4. Proyecciones Institucionales 2017

5. Respuesta a las propuestas recibidas

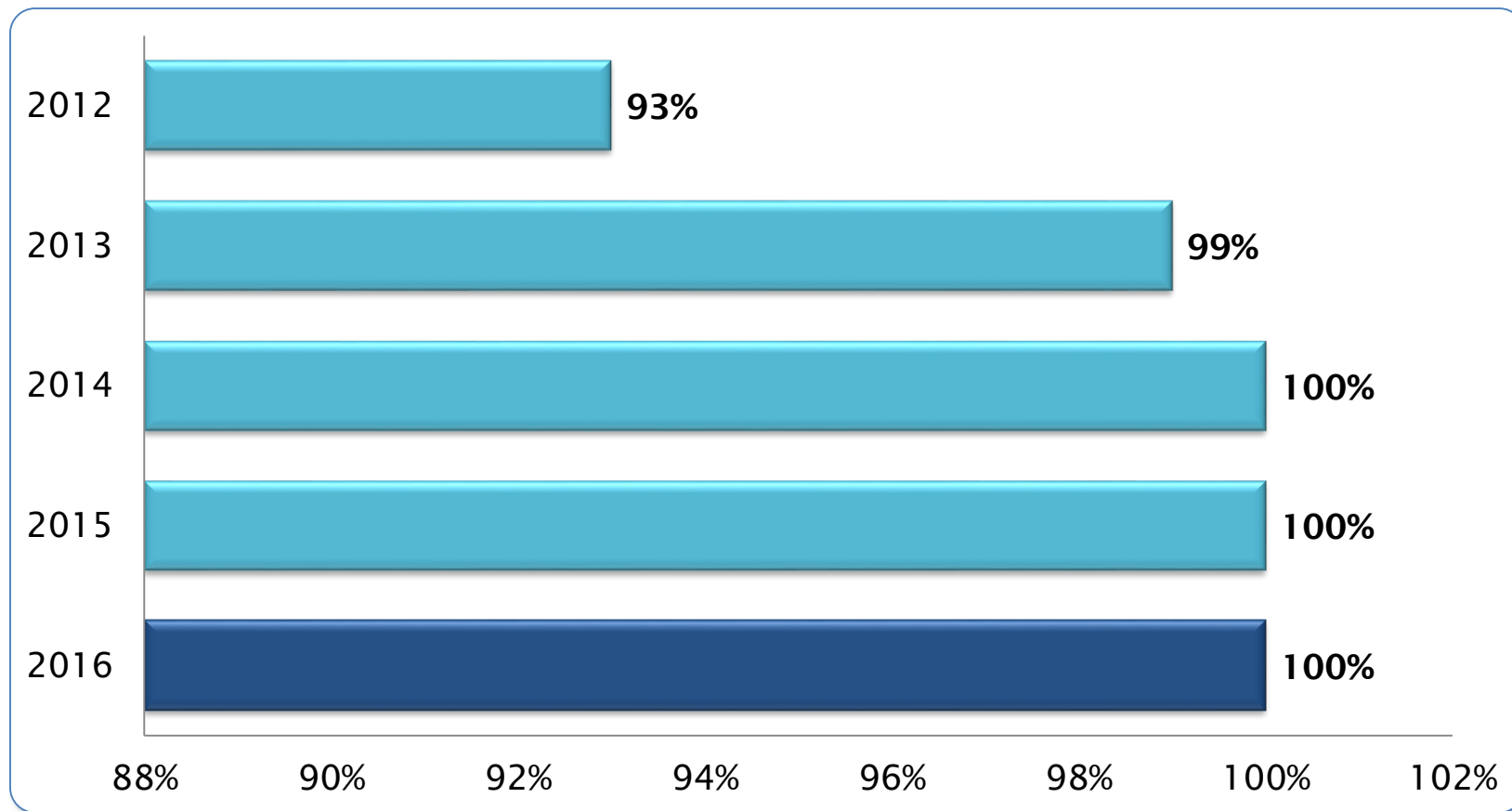
6. Cierre de Audiencia Pública Vig. 2016



CONTROL INTERNO

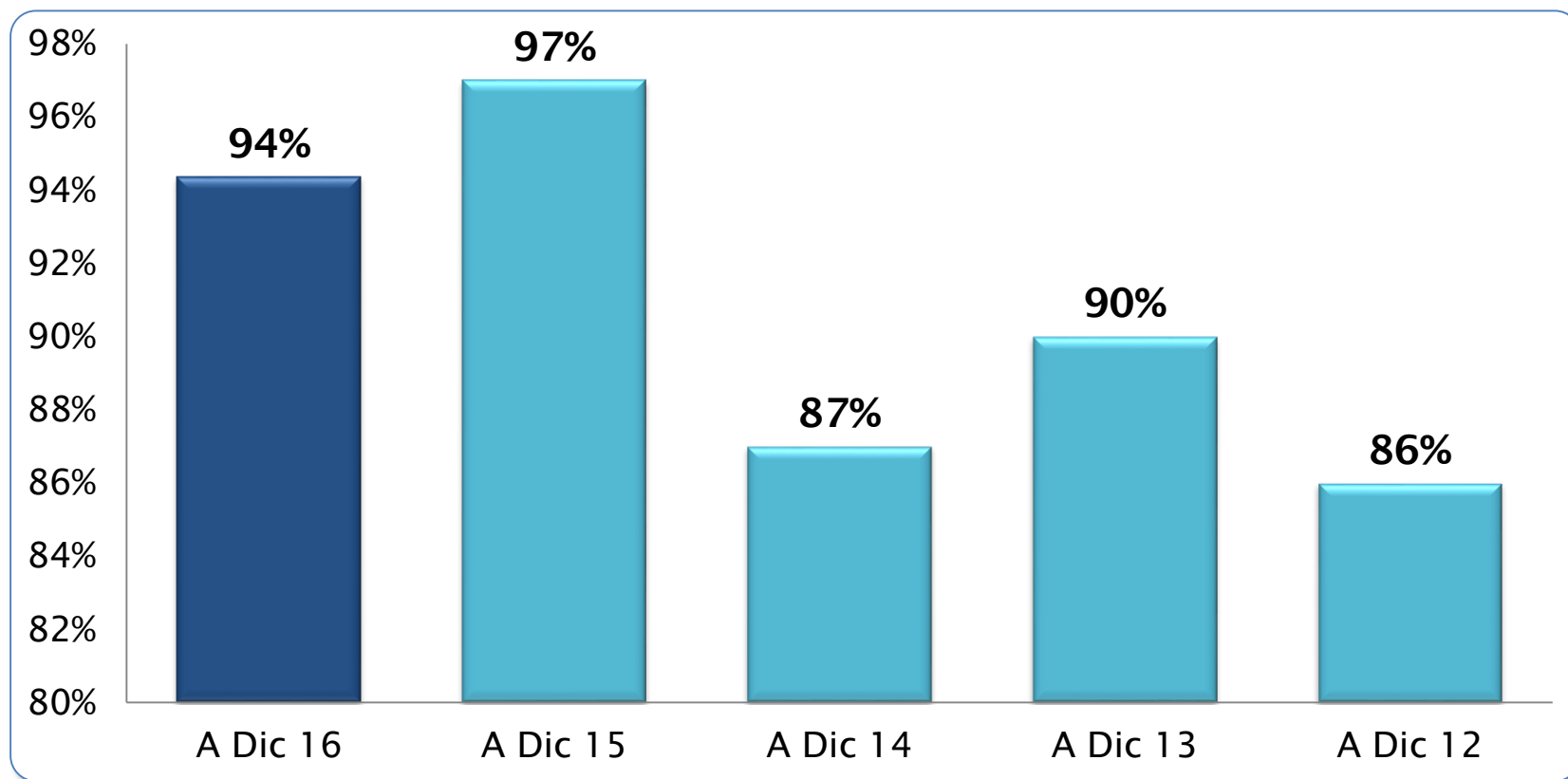
PRINCIPALES RESULTADOS





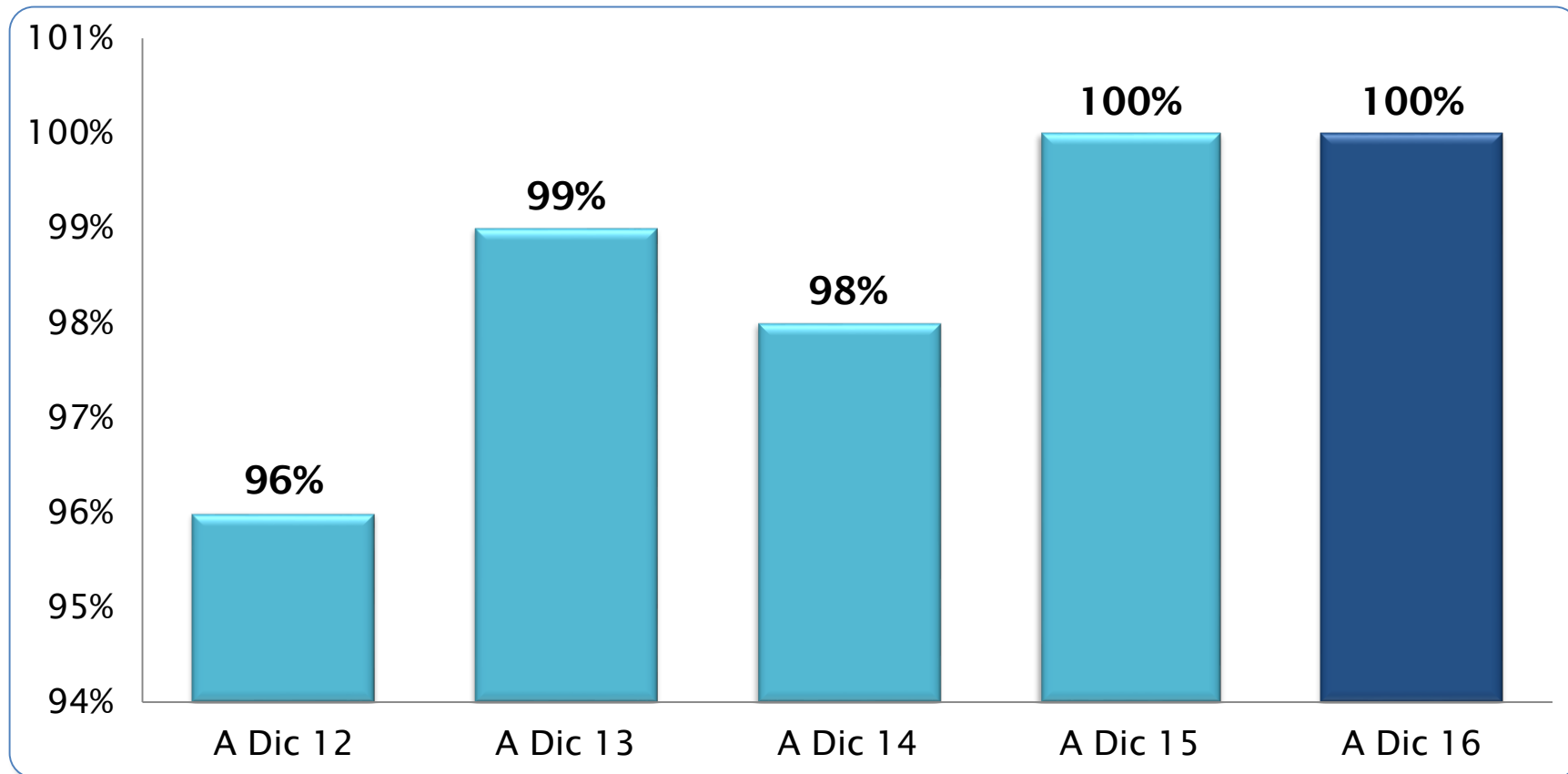
Al 31 de diciembre de 2016, el Plan de Auditoría se ejecutó el **100%** respecto a lo Planeado.





Al 31 de diciembre de 2016, la Administración demostró un alto compromiso en la gestión de las observaciones de las auditorías practicadas, lo que permitió un cumplimiento del **94,37%** de los Planes de Mejora.





Al 31 de diciembre de 2016, la ejecución del Plan de Mejoramiento Institucional se cumplió al **100%** respecto a lo formulado.



Evaluación al Sistema de Control Interno, 2016

Calificación máxima: 100%

FACTOR	PUNTAJE	NIVEL
Entorno de Control	3.73	SATISFACTORIO
Información y Comunicación	4.28	SATISFACTORIO
Direccionamiento Estratégico	4.63	SATISFACTORIO
Administración del Riesgo	4.79	AVANZADO
Seguimiento	4.85	AVANZADO
Indicador de Madurez MECI	86.33	SATISFACTORIO

(Información tomada en:
http://www3.funcionpublica.gov.co/hs/faces/inicio.jsf;jsessionid=gCWzZMSTxvN4PfbHtw2l0wSpCshmlCQvM03KcprvyZQtnRR5cvz!607254080?_adf.ctrl-state=138xu7angp_3

Evaluación	Calificación Obtenida	Nivel
Elementos del marco normativo	4,79	Adecuado

(Información tomada en:
http://www.chip.gov.co/schip_rt/index.jsf

Evaluación al Sistema de Control Interno Contable, 2016

Calificación máxima: 5 puntos



1. Apertura de la Audiencia Pública Vig. 2016

2. Resultados de la Gestión 2016

- Informe Estratégico
- Informe Jurídico
- Informe Soporte Corporativo
- Informe Servicio al Cliente
- Informe Comercial
- Informe Operacional
- Informe Evaluación y Control

3. Factores e Incidencias Institucionales 2016

4. Proyecciones Institucionales 2017

5. Respuesta a las propuestas recibidas

6. Cierre de Audiencia Pública Vig. 2016



FACTORES E INCIDENCIAS INSTITUCIONALES



- Recorte del 10% en Gastos de Funcionamiento en las Entidades Públicas y reducción de \$6 Billones en el Sector Público.
- Disminución del contrato para la prestación del SPU, con una reducción de \$1.492 millones, con relación al año inmediatamente anterior.
- Disminución de la Franquicia por valor de \$ 1.554 millones, con relación al año 2015.
- Amortización del empréstito de la concesión e intereses por \$8.111 Millones en costos del 2016.
- Nuevo modelo de transporte el cual tuvo un costo total de \$73.509 Millones en el 2015 y pasó a \$83.143 Millones en el 2016.
- Inversiones netas por valor de \$14.625 millones, de los cuales por efecto contable se llevó al gasto y diferidos la suma de \$4.766 millones, que en un periodo de 2 años van a generar mayores ingresos.



1. Apertura de la Audiencia Pública Vig. 2016

2. Resultados de la Gestión 2016

- Informe Estratégico
- Informe Jurídico
- Informe Soporte Corporativo
- Informe Servicio al Cliente
- Informe Comercial
- Informe Operacional
- Informe Evaluación y Control

3. Factores e Incidencias Institucionales 2016

4. Proyecciones Institucionales 2017

5. Respuesta a las propuestas recibidas

6. Cierre de Audiencia Pública Vig. 2016

PRINCIPALES PROYECCIONES DEL 2017



Misión

Brindar la **propuesta de valor más innovadora en transporte logístico y postal**, ofreciendo soluciones especializadas a las necesidades de sus clientes, obteniendo el mayor retorno de inversión a sus accionistas y logrando un alto nivel de motivación de sus empleados bajo un compromiso social con la comunidad y el medio ambiente.

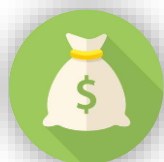
Visión

Ser el proveedor de servicios **Preferido** en la gestión integral del **documento** y **paquetería** en el Sector Gobierno, con una clara estrategia de diversificación en el Sector Privado y clientes altamente satisfechos.

El servicio de **envíos**
de Colombia



En nuestra ruta de cambio estratégico de 4-72



I. "Viabilidad"

- Crecimiento del **30%** en los **Ingresos**, pasando de \$184.134 MM en el 2012 a \$239.340 MM en el 2013.
- Mejoramiento del **Ebitda**: pasando del 10,5% en el 2012 al 17,4% en el 2013.
- Crecimiento del **411%** de la **Utilidad Neta**, pasando de 4.636 en el 2012 a 23.756 MM en el 2013.

2013



II. "Eficiencia y servicio"

- Cumplimiento en los **Tiempos de Entrega**, pasando del 72,3% en el 2013 al **93%** en el 2014.
- Mejoramiento de la **Satisfacción al Cliente**: pasando de 3,2 en el 2013 al **4,3** en el 2014.

2014



III. "Transformación"

- **Automatización** Bogotá.
- **PTL Regionales**.
- Cumplimiento en los **Tiempos de Entrega**, pasando del 93% en el 2014 al **94%** en el 2015.

2015



IV. "Generar Confianza"

- Disminución de **60% PQR** pasando de 169.061 en 2015 a 66.783 en 2016.
- Crecimiento del **7%** en **Ingresos Gestionables**, pasando de \$183.931 M en el 2015 a **\$197.360 M** en el 2016.
- Mejoramiento de los **Tiempos de Entrega**, pasando del 94% en el 2015 al **98%** en el 2016.

2016



V. "Calidad en el Servicio"

Garantizar el cumplimiento de la promesa de valor del cliente

2017

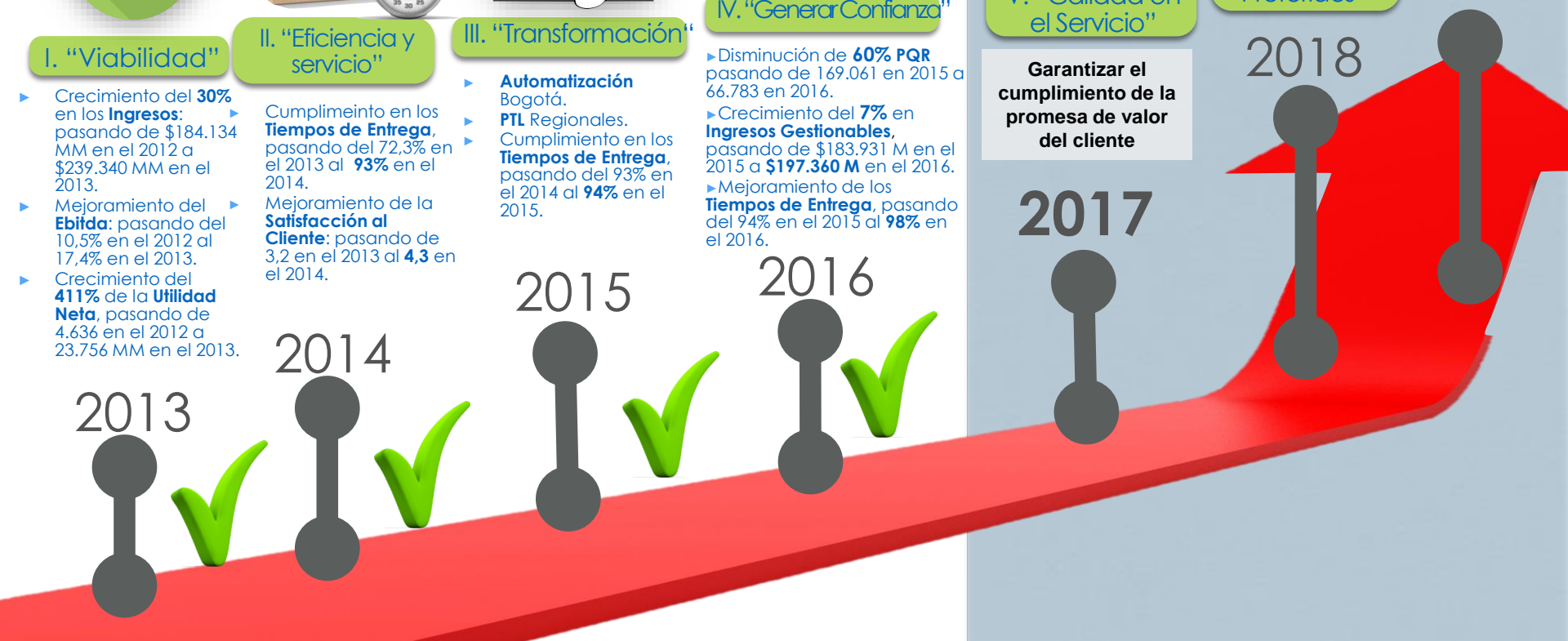
Reingeniería

VII. "Traspasar Fronteras"

VI. "Ser Preferidos"

2018

2024



IMPULSORES DE LA REINGENIERÍA

INCREMENTAR
INGRESOS

OPTIMIZAR
COSTOS

RENTABILIZAR
ACTIVOS

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PRIORIZADOS 2017

Obtener Rentabilidad
y Mejoramiento del
EBITDA de 4-72
acorde a la Industria

Meta: EBITDA 8%

Obtener una
calificación externa
mínima de 4 puntos
en una escala de 1 a
5, en el Nivel de
Atención al cliente

Meta: NSU 4 pts

Cumplir los tiempos
de entrega, de
acuerdo con la
promesa de valor al
Cliente

Meta: Local 97% - Nal 93%
Internacional Saliente 92%

Mejorar la
productividad del
recurso humano
acorde a los
estándares de la
industria

Meta: 57.000 piezas por
empleado

PLANES DE ACCIÓN

Agresiva estrategia
comercial e
Implementación
del plan de
austeridad 2017

Implementar el
modelo de
gestión de
Costos

Redefinir modelo
operativo

Rediseñar el
modelo de
atención al
cliente

Redefinir modelo
de estructura
organizacional

META FINAL

CREAR VALOR PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS DE SERVICIOS POSTALES NACIONALES

Propósitos 2017



1- Garantizar calidad en el servicio



2- Cumplir tiempos de entrega en todos los productos y servicios



3- Vender, vender, vender



4- Optimizar los recursos



5- Definir y socializar procesos y procedimientos en toda la Organización

1. Apertura de la Audiencia Pública Vig. 2016

2. Resultados de la Gestión 2016

- Informe Estratégico
- Informe Jurídico
- Informe Soporte Corporativo
- Informe Servicio al Cliente
- Informe Comercial
- Informe Operacional
- Informe Evaluación y Control

3. Factores e Incidencias Institucionales 2016

4. Proyecciones Institucionales 2017

5. Respuesta a las propuestas recibidas

6. Cierre de Audiencia Pública Vig. 2016

RESPUESTA A LAS PROPUESTAS RECIBIDAS



PROPUESTAS RECIBIDAS POR LOS CANALES DE ATENCIÓN Y LOS ASISTENTES A LA AUDIENCIA PÚBLICA.



1. Apertura de la Audiencia Pública Vig. 2016

2. Resultados de la Gestión 2016

- Informe Estratégico
- Informe Jurídico
- Informe Soporte Corporativo
- Informe Servicio al Cliente
- Informe Comercial
- Informe Operacional
- Informe Evaluación y Control

3. Factores e Incidencias Institucionales 2016

4. Proyecciones Institucionales 2017

5. Respuesta a las propuestas recibidas

6. Cierre de Audiencia Pública Vig. 2016



CIERRE DE LA AUDIENCIA PÚBLICA





GRACIAS

