



El servicio de **envíos**
de Colombia



Informe de Gestión Anual

Servicios Postales Nacionales S.A.

Vigencia 2017

Presidente

Adriana María Barragan Lopez *

Juan Manuel Reyes Alvarez

*Hasta el 15/11/2017





¿Qué es 4-72?

- **4-72**, representa la posición de Colombia en el mundo: 4° Latitud Norte, 72° Longitud Oeste, de acuerdo con el sistema de coordenadas alineadas con el eje de rotación de la tierra. El cruce de dichos ejes en el mapa global, determina el centro de Colombia.



¿Quiénes Somos?

.....

- **Servicios Postales Nacionales S.A.** es el operador postal oficial de Colombia y por lo tanto somos los únicos prestadores de servicios de Correo, Giros Postales Nacionales e Internacionales.



> ¿QUÉ HACEMOS?

Recibimos, clasificamos, transportamos y entregamos objetos postales a través de redes físicas, electrónicas y financieras dentro del país, para envío hacia otros países o recepción desde el exterior. De igual forma somos los responsables de emitir las estampillas a nivel Nacional.

> ¿DÓNDE ESTAMOS?

- 7 Regionales
- 171 Puntos de Venta Propios
- 181 Aliados
- 996 Expendios SPU

Cobertura Total: 1.355

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., es una sociedad pública, vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

La sociedad tiene autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal.

Su organización y funcionamiento es el previsto para las empresas industriales y comerciales del Estado, Ley 489 de 1998

Aplican las reglas de derecho privado con las excepciones de ley



Miembros Junta Directiva

A 31 de Diciembre de 2017

El servicio de **envíos**
de Colombia



NOMBRE	CARGO
DAVID LUNA SANCHEZ	Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
JUAN JOSÉ DUQUE LIZCANO	Presidente (E) Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario FIDUAGRARIA S.A. en su calidad de vocera y administradora del Patrimonio Autónomo de Remanentes de ADPOSTAL EN LIQUIDACIÓN - PAR ADPOSTAL EN LIQUIDACIÓN
LUIS FELIPE PAREDES CADENA	Gerente General Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.
JOSE JORGE DANGOND CASTRO	Gerente Radio Televisión Nacional de Colombia - RTVC.
PENDIENTE DE DESIGNACIÓN	Delegado Presidencia de la República



Equipo Directivo

A 31 de Diciembre de 2017

El servicio de **envíos**
de Colombia



- **Juan Manuel Reyes Alvarez**
Presidente (E)
- **Luis Carlos Ballen Rojas**
Secretario General (E)
- **Gabriel Jaime Gomez Velez**
Vicepresidente de Soporte Corporativo
- **Javier Guillermo Quintero R (E)**
Vicepresidente de Servicio al Cliente
- **Javier Bonilla Mercado (E)**
Vicepresidente de Comercial
- **Nubia Oyuela Rojas (E)**
Vicepresidente de Operaciones
- **Jorge Eliecer Barbosa Solano**
Jefe Oficina Asesora de Planeación
- **Alejandro Rodríguez Mejía**
Jefe Oficina Asesora de Marketing
- **Josefina del Pilar Rodriguez**
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
- **Zoila Felicia Navarro Carrillo**
Jefe Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario
- **Javier Alberto Ayala**
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
- **Carlos Andres Torres Cetina**
Director Nacional de Seguridad
- **Orlando Bolivar**
Gerente de Riesgos y Cumplimiento



- Implementación de nuevo modelo de transporte. Dando como resultado un **95%** de Cumplimiento de los tiempos de entrega global*.
- Crecimiento del **3%**** en el volumen de envíos distribuidos, movilizando 124,5 millones de envíos en la vigencia.
- Optimización del personal y productividad, con un crecimiento del **43%**** en el indicador de Eficiencia Operativa, con **54.551** piezas movilizadas por empleado.

*Promedio de todos los servicios

** Comparado con la vigencia 2016



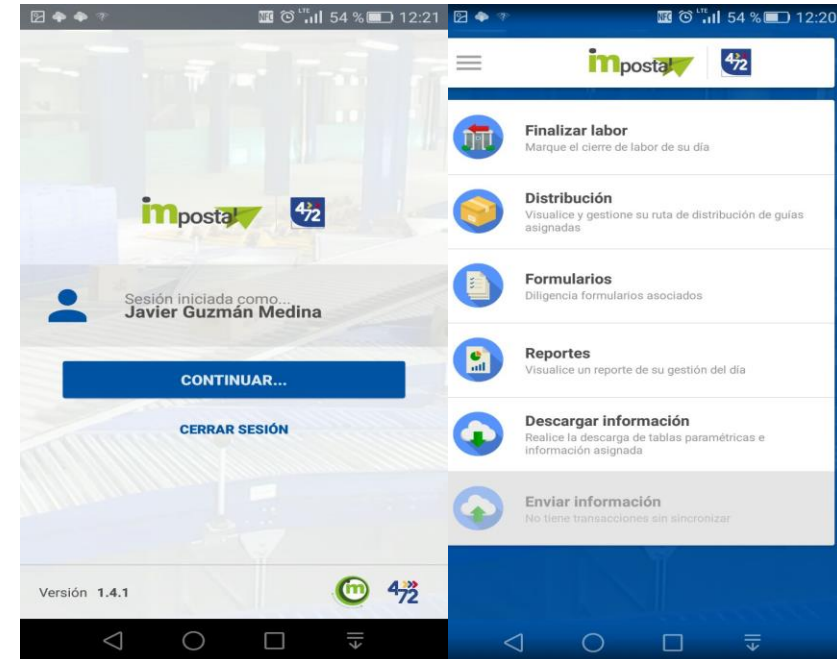
Gestión Operativa

El servicio de envíos
de Colombia



➤ **Implementación de Bicicletas Eléctricas:** Puesta en funcionamiento de 10 bicicletas eléctricas en la ciudad de Bogotá para el transporte de envíos de última milla , generando una reducción del impacto ambiental ocasionado por los vehículos y motorizados.

➤ **Dispositivos Móviles Fase II:** Implementación de la solución Web y Móvil que en línea permite la automatización de despacho y entrega, control y monitoreo de del personal en campo.



➤ Se actualizó la Encuesta de Satisfacción, a fin de evaluar mas aspectos importantes para el cliente e identificar falencias en los procesos. Se obtuvo un resultado de **4,3** en una escala 5 puntos. Superando la meta establecida de 4 puntos.

➤ Disminución del **22%*** de las PQR's, con un total de **51.861** PQR's en la vigencia, las cuales fueron atendidas oportunamente en un **99%**.

➤ Mejoramiento del **62%*** en el indicador de Atención de Llamadas en Contact Center. Dando como resultado un **73%** en la vigencia.

* Comparado con la vigencia 2016

Gestión de Servicio al Cliente



El servicio de **envíos**
de Colombia



Gestión de Comercial



- Disminución del **3,32%*** de los ingresos gestionables, dada la reducción de ingresos en los segmentos de documentos, paquetería y proyectos especiales.
- Crecimiento del **46%*** en ingresos generados por servicios Masivos.
- Crecimiento del **17%*** en ingresos generados por el servicios internacionales.
- Crecimiento del **13%*** en ingresos generados por el servicios de Gestión Documental.

* Comparado con la vigencia 2016



- Se desarrolló una estrategia para la consecución de aliados comerciales, obteniendo un crecimiento en ingresos de este canal del **357%***, con un total de 181 aliados en el 2017.
- Crecimiento del **9%*** ingresos generados por la marca GIROS 4-72.

* Comparado con la vigencia 2016

Gestión de Marketing



- Lanzamiento de la Plataforma de Envíos Online.
- Puesta en marcha del servicio Radar (Normalización, Geo codificación y Análisis Geográfico).
- Lanzamiento del nuevos servicios Exportafácil Café y Confecciones.
- Cambio de imagen de en los Puntos de Venta a nivel nacional.
- Nueva Modalidad de Pago Contraentrega para clientes privados.

El servicio de **envíos**
de Colombia





El servicio de **envíos**
de Colombia



ENVÍO DE
DOCUMENTOS



Correo
Masivo
Básico



Correo
Masivo
Estándar



- Puntos de Venta Móviles para realizar pago de servicios públicos, compra de SOAT, recargas y Giros.
- Planes de incentivos comerciales, Puntos de Venta y Servicio al Cliente a nivel nacional.
- Alianzas estratégicas con BBVA e Iguama.
- Finalista en la categoría de Transformación digital en ANDICOM.
- Promoción y Participación en Ferias y Eventos.
- Estrategia digital en redes.

ORGANIZA
WORLD ENERGY COUNCIL
COLOMBIA

#WECMobility

Gestión Financiera

- Se realizó seguimiento de los costos de producción y gastos de administración, para realizar optimización de los recursos disponibles.
- Incremento del **13%*** en los ingresos por Cuentas las Internacionales.

* Comparado con la vigencia 2016
Información Preliminar de cierre financiero 2017

Gestión Humana



- La Empresa cumplió en un **100%** la normatividad legal vigente, relacionada con los compromisos del sistema de seguridad social.
- Se encuentra conformado el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Comité de Convivencia que atienden los estándares normativos para el seguimiento y control de las actividades de seguridad y salud en el trabajo.
- Como contribución al ambiente laboral se adelantaron actividades de bienestar y capacitación como: Día de la mujer y del hombre, Amor y Amistad, Halloween, Semana Santa, Día del Cartero, Escuela de Fútbol, Día de la Madre y del padre, Navidad, Desarrollo de competencias, Capacitación y Formación permanente al recurso humano, entre otros.

Gestión Tecnológica



- Mejoras y nuevos desarrollos del Sistema Core.
- Integración con nuevos clientes corporativos en los sistemas.
- Interfaz entre aplicativos ERP-servicios financieros.
- Implementación en los sistemas de servicios de correspondencia bancaria.

- Montaje Bodega Fonade.
- Montaje Bodega Paquetería Internacional.
- Adecuaciones oficinas Call Center.
- Nueva Enfermería.

Gestión de Infraestructura



Gestión de Riesgos

- Mantenimiento del sistema SARO – BCP, SARL y SARLAFT en 36 procesos, contando con una metodología robusta basada en la norma ISO 31000, que permite hacer frente a las situaciones adversas que pueden afectar el correcto funcionamiento de la organización y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

SARO: Sistema de Administración de Riesgo Operativo

BCP: Plan de Continuidad del Negocio

SARL: Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez

SARLAFT: Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

Gestión de Control Interno

- Cumplimiento del 100% del Plan de Auditoría 2017, el cual comprendió 48 auditorías legales, 4 auditorías especiales, 119 seguimientos y otras actividades (2).
- De las auditorías especiales realizadas, 2 de ellas estuvieron orientadas al cumplimiento de las cláusulas contractuales y a la recuperación de recursos por \$3.231 millones de pesos (\$3.178 millones asociados al transporte terrestre variable, y \$53 millones asociados al suministro del servicio de vigilancia).
- Tratamiento efectivo de 217 hallazgos como resultado de las auditorías internas de gestión, permitiendo un porcentaje de cumplimiento del 94% frente al total de hallazgos en la vigencia 2017.

- Relación con Entes Externos de Control: Desarrollo de 14 actividades preparatorias (168 horas), 17 sesiones de comité de fenecimiento (136 horas), a fin de preparar a la administración para la atención de la auditoría de la CGR.
- Atención de la auditoría financiera de la CGR, 34 requerimientos informales y 17 requerimientos formales.
- Seguimiento al plan de mejoramiento institucional, permitiendo un cumplimiento del 100% de las acciones planteadas en la vigencia 2015.



Gestión de Seguridad



- Punteo de envíos logrando minimizar las perdidas y reclamaciones de PQR's.
- Desvinculación de personal de acuerdo a seguimientos de conductas sospechosas y reiterativas.
- Se evitó el curso de **245** envíos contaminados al exterior.
- Se consolidan **576** investigaciones a nivel nacional.
- Ampliación del Circuito Cerrado de Televisión de la entidad.
- Instalación de Control de Acceso a Presidencia.