

ACTA

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA 2018.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.

Siendo las 2:20 p.m. del día jueves 30 de mayo de 2019 el Doctor Luis Humberto Jiménez Morera, Presidente y representante legal de Servicios Postales Nacionales S.A. y su equipo directivo enlazado con las regionales, declara la apertura e inicia el informe de Rendición de Cuentas e Informes a la Ciudadanía 2018, en el auditorio de la sede principal, ubicado en la diagonal 25 G No 95 A - 55 de la ciudad de Bogotá, presentando los resultados de la gestión realizada durante la vigencia 2.018 garantizando el proceso permanente de diálogo con sus grupos de valor mediante la rendición de cuentas lo cual facilita la participación de la ciudadanía, fomenta la transparencia, potencia los resultados que servirán de insumo para seguir fortaleciendo la planeación institucional con los objetivos de desarrollo sostenible del país y la conexión de nuestros servicios a la garantía de los derechos humanos y la paz.

El señor Presidente de Servicios Postales Nacionales S.A. presenta a los nuevos Vicepresidentes:

Doctora Ana Catalina Mejía, Vicepresidente de Servicio al Cliente;

Doctora Flor María Morales Vicepresidente de Soporte Corporativo;

Doctor Rafael Ignacio Restrepo, Vicepresidente Comercial;

Doctor Luis Carlos Méndez, Vicepresidente de Operaciones;

Desarrollo de la audiencia.

A continuación el señor Presidente de la empresa le concede el uso de la palabra al Doctor Juan Manuel Reyes Secretario General, quien expone los objetivos estratégicos 2018 relativos a las finanzas, al cliente y mercado, a los procesos internos, al aprendizaje y conocimiento, con siete objetivos respecto a rentabilidad, nuevos negocios de mercado, cumplimiento de objetivos de valor, nuevo modelo de transporte, reducción de costos, migración de personal a contratos administrativos con la empresa.

Informó acerca de la gestión jurídica: intervino en la gestión de 170 procesos judiciales vigentes, 109 en contra de la entidad, 61 a favor, 109 tutelas y cero condenas en acciones de tutela respecto a todas las decisiones judiciales.

En cuanto a la Contratación (200 nuevos contratos) ascendió a un valor de \$ 86.521.804.385.

La gestión financiera contó con un presupuesto de ingresos ejecutado de \$318.221.000.000 cumplió la meta y un presupuesto de gastos con compromisos ejecutados por valor de \$ 305.000.000.000 con manejo responsable de gastos, indicadores y utilidad neta.

La gestión comercial se informó por ingresos de segmento por portafolio de servicios e ingresos por canal.

Continúa en relación con los siguientes temas: Documentos, masivos, hubo incremento de paquetería, gestión documental, servicios financieros postales, casillero virtual y servicios internacionales y los ingresos por canal retail, privado y público cuyas cifras se pueden consultar en la presentación anexa que forma parte integral de la presente acta.

[Firma]

En cuanto a las emisiones postales se realizaron 26 emisiones filatélicas con 122 motivos, 22 actividades de difusión filatélica.

La gestión operativa. Servicios Postales movilizó 126.946.796 envíos con un cumplimiento en los tiempos de la entrega global de 98.97%, efectividad en la entrega de 96.25% y un porcentaje de devoluciones del 19% sobre el 17% cumpliéndose el 88.24% de porcentaje en el cumplimiento de la meta.

Servicio al cliente presenta diferentes canales de atención y retos de mejora, canal virtual página de internet, chat, correo electrónico, tweeter, atención de consultas, Facebook; canal telefónico, línea Bogotá, Línea Nacional y Canales presenciales, buzón de sugerencias, oficinas de servicio de atención al cliente en servicios postales nacionales.

La gestión de servicio al cliente presenta una oportunidad de respuesta de las PQR de 99% para la meta 2018 y una atención de llamadas en contac center del 87% frente al 91% de la meta para 2018.

La responsabilidad social se realizó a través del programa "Tapas para Sanar" con un aporte a la fundación Sanar con un aporte de más de 300 toneladas de tapas plásticas y el proyecto Dejando Huellas 4-72 para la atención de perros en condiciones de maltrato y abandono siendo 4-72 la primera empresa solidaria del país.

Finalizado el informe del Doctor Juan Manuel Reyes el señor Presidente da a conocer otros nuevos miembros del equipo:

Doctor Edgar Prieto, Director Nacional de informática y tecnología;

Doctora Natalia Ochoa, Asesora de comunicaciones de Presidencia;

Doctora Isabel Cristina Vargas, Asesora jurídica de Presidencia;

En este momento interviene la Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno Doctora Josefina del Pilar Rodríguez Arias expresa:

En cuanto al Control Interno se dio cumplimiento al 100% del plan de auditoría y al 100% de los planes de mejora institucional demostrando la administración un alto compromiso de la gestión de las observaciones en las auditorías realizadas. La función pública evaluó el índice de Control Interno de Servicios Postales Nacionales, fue de 77.9% en relación a un promedio general de 74.8% de promedio, y la evaluación de Control Interno contable por parte de la Contaduría General de la Nación fue de 4,89 sobre 5.

A continuación el señor presidente Doctor Luis Humberto Jiménez Morera expone la Línea base y focalización 2019 y el diagnóstico que contiene el plan maestro del operador postal en el plan estratégico 2018- 2022. En esta línea se refirió a la operación de la entidad y dentro de ella se refirió a las siguientes áreas:

Transporte. Dificultades en la prestación del servicio de transporte, dado que no se contempló un período de transición: incumplimiento recolecciones, retrasos tiempos de entregas, impacto casillero virtual, alto índice devoluciones, demora digitalización pruebas de entrega, alto índice de extravíos, pérdidas y averías, alto valor indemnizaciones, demoras correo internacional saliente; al respecto mostró una gráfica Cumplimiento tiempos de entrega y luego expresó: Ya se normalizó la operación con el trabajo de todos, operación, gestión humana, con el establecimiento de un plan de choque de ingreso de 120 personas para regulación de la operación. El señor Presidente realiza una sensibilización a los integrantes de la entidad acerca del conocimiento y estudio de la operación.

También hizo alusión a la normalización llevada a cabo de tiempos de entrega en casillero virtual internacional aspecto en el que estamos al día y en San Cayetano hay mayores niveles, más

24

organización y mayor operatividad. Estamos mejorando la operación en este sentido hace referencia al acompañamiento a la fiscalía en comunicación de correo certificado virtual. Ha crecido el e-commerce.

A nivel comercial manifestó esfuerzos en el reto de llegar con \$204.000 millones nivel propuesto de ingresos gestionables.

Y continúa su informe de actividades el Señor Presidente: En PQRS se está recibiendo el 66% en comparación con el año 2018.

En el área de tecnología identificó las necesidades de mejora en lo que se requiere por la compañía y los clientes.

En Soporte corporativo identifica los retos de garantizar unos mínimos priorizando temas tales como costos de negocios y tiempos de cargas y movimientos.

Se refiere luego al área legal y efectúa una aproximación a la necesidad de ajuste del manual de contratación y supervisión y seguimiento de contratos. La gestión contractual no está unificada lo que dificulta control y seguimiento

En relación con planeación expuso el señor presidente la necesidad de planear a corto y largo plazo y alinearse a 10 años como rol del operador postal oficial.

Ajustar el plan estratégico 2022 para definir qué se va a hacer a esta fecha.

Se deben juntar esfuerzos y recursos para alinear el plan de focalización y priorización en

Operación, gestión comercial, servicio al cliente, legal, tecnología, gerencias regionales y capital humano

Preguntas.

El señor presidente recibió en esta Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2018 la cantidad de seis preguntas y acto seguido se procedió a dar respuesta a las preguntas recibidas.

1. Caso DIAN. El Señor Presidente solicita la intervención y responde el señor Secretario General de la entidad Doctor Juan Manuel reyes quien informa que se logró el levantamiento de medidas cautelares en relación con operatividad de la compañía y plan de acción jurídica con resultado final de cierre.

2. ¿Qué se está haciendo para mejorar la operación? Mucho correo represado.

Responde el señor presidente, se vincularon operadores temporales, hay un plan focalizado de 34 días para normalizar volumen de sacas, Organización de sacas para junio. Necesidad de contar con datos para toma de decisiones y torre de control.

3. Si los indicadores son tan buenos en la entidad, porqué la empresa tiene tantas quejas por todas partes?

Responde el señor presidente: Qué se está logrando. Mejora de la operación, que se acaben las quejas. Normalización con las aerolíneas. Demostró Cómo hemos mejorado indicadores gracias al trabajo y a decisiones

4. ¿Cómo se van a controlar los gastos de nómina que actualmente tiene la entidad?

Responde el señor presidente de la empresa: Se contratará un estudio de tiempos y movimientos- Operación.

232

5. De acuerdo a lo socializado en la rendición de cuentas donde la empresa generó utilidades, queremos indagar ¿Cuándo se tiene estimado generar aumento en el salario de los colaboradores? Ya que no se incrementa hace aproximadamente 5 años.

Responde el señor presidente: El señor presidente enviará la pregunta a gestión humana para respuesta.

6. Teniendo en cuenta que para la entidad el cliente natural es tan importante como el cliente corporativo, que estrategias y planes de mejora tiene la VSA (vicepresidencia servicio al cliente) para mejorar la respuesta a nivel PV, y call center?

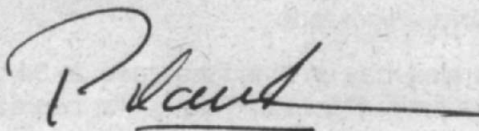
Interviene la señora Vicepresidenta de Servicio al cliente Doctora Ana Catalina Mejía por solicitud del señor presidente de la entidad: Para la mejora de puntos de venta y call center – 3 líneas a saber: control y seguimiento, respuestas, operación definición de procesos más eficientes – autogestión del cliente. Información para respuesta. Página web, cliente natural y corporativo y notificaciones.

De conformidad con el contenido de las respuestas emitidas por los responsables de los procesos y no habiendo más sugerencias e inquietudes por parte de asistentes y ciudadanos la oficina Asesora de control Interno considera que no existe necesidad de elaborar un Plan de Mejoramiento al interior de la entidad ni plan de acción ni actividades para tal fin.

Cumplido el orden del día propuesto en su inicio la Jefe de la Oficina Asesora de Control interno concluye su desarrollo eficaz y satisfactorio y en cumplimiento de las normas legales vigentes, la Ley 1757 de 2015 y el MANUAL ÚNICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS- Versión 2 - Departamento Administrativo de la Función Pública (Febrero 2019).

Siendo las 3:50 p.m. del 30 de Mayo de 2019 en mi calidad de jefe de la Oficina Asesora de Control Interno declaró terminada la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2018 por parte de Servicios Postales Nacionales S.A. Asistencia 160 personas de Servicios Postales Nacionales SA. y Revisor Fiscal Kreston Auditores.

En constancia,



JOSEFINA DEL PILAR RODRÍGUEZ ARIAS.
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Anexo.

1. Presentación del 30 de mayo de 2019.
2. Registro de asistencia Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2018.