

Informe de Gestión

Audiencia Pública de Rendición de cuentas

Año 2008

Orden del día



METAS DEL PLAN DE DESARROLLO

1. Objeto de la empresa y derechos ciudadanos que atiende la entidad
2. Metas de plan Nacional de desarrollo y población beneficiaria
3. Planeación estratégica
4. Inversiones y presupuesto asociados a las metas y resultados de gestión.
5. Impacto de recursos, servicios y productos frente a las necesidades de la ciudadanía
6. Gestión contractual
7. Proyecciones para la siguiente vigencia

ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

1. Plan de mejoramiento institucional
2. Evaluación de la implementación del sistema de gestión de calidad
3. Acciones para garantizar la participación ciudadana
4. Planta de personal y contratistas

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

1. Gestión de Quejas y reclamos

OBJETO Y DERECHOS CIUDADANOS QUE ATIENDE LA ENTIDAD:

El Gobierno Nacional mediante el Decreto No. 4310 de 2005 autorizó a la Administración Postal Nacional – Adpostal a constituir una sociedad filial, conforme al artículo 49 de la Ley 489 de 1998. Fue así, que mediante escritura pública No. 2.428, del 25 de noviembre de 2005, otorgada en la Notaría Cincuenta del Círculo de Bogotá, se constituyó una sociedad filial de Empresa Industrial y Comercial del Estado, vinculada al Ministerio de Comunicaciones, bajo la modalidad de sociedad anónima, denominada Servicios Postales Nacionales S.A.

METAS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

VISIÓN 2019

- Consolidar un sector postal eficiente e integrado a la economía global.

OBJETIVO DEL DNP – TIC`s

- Consolidación del sector postal, a través del desarrollo de acciones, orientadas a fortalecer las actividades de la gestión operativa y comercial.

EJE DE LA POLÍTICA

- Consolidación y modernización institucional que genere un sector estratégico para el país.
- Todos los colombianos conectados e informados.

ESTRATEGIA

- Fortalecimiento y modernización del sector postal.

Metas del plan de desarrollo bajo responsabilidad de la entidad

POBLACIÓN BENEFICIARIA



Región Norte	
Municipios	154
Población	8.468.861

Región Noroccidente	
Municipios	126
Población	5.946.207

Región Oriental	
Municipios	200
Población	6.651.156

Región Eje Cafetero	
Municipios	51
Población	2.680.486



Región Occidente	
Municipios	150
Población	7.879.812

Región Centro	
Municipios	56
Población	8.297.265

Región Sur	
Municipios	76
Población	2.522.160

Red de Giros

Nuestra Red incluye puntos de redes asociadas para el servicio de Giros Postales Nacionales.

Mapa Estratégico 2008

Financiera

12. Incrementar la generación de valor constantemente

13. Incrementar margen operacional

Cliente y Mercado

8. Incrementar el uso de nuestros servicios en clientes clave

9. Incrementar la participación de mercado con clientes nuevos

10. Sentir orgullo por la red postal de los colombianos

11. Fortalecer Relaciones con Organismos Internacionales

Procesos Internos

4. Excelencia operacional

Fortalecer el modelo de operación para ser competitivos

5. Gestión de clientes

Redefinir nuestra red de atención al cliente

Posicionar la marca en los grupos de interés

6. Innovación

Desarrollar el portafolio de servicios postales

Incursionar en los negocios de distribución y comercialización, y servicios financieros

7. Gestión Social

Ser un mecanismo de inclusión social

Aprendizaje y Crecimiento

1. Capital humano

Contar con talento humano con las competencias idóneas

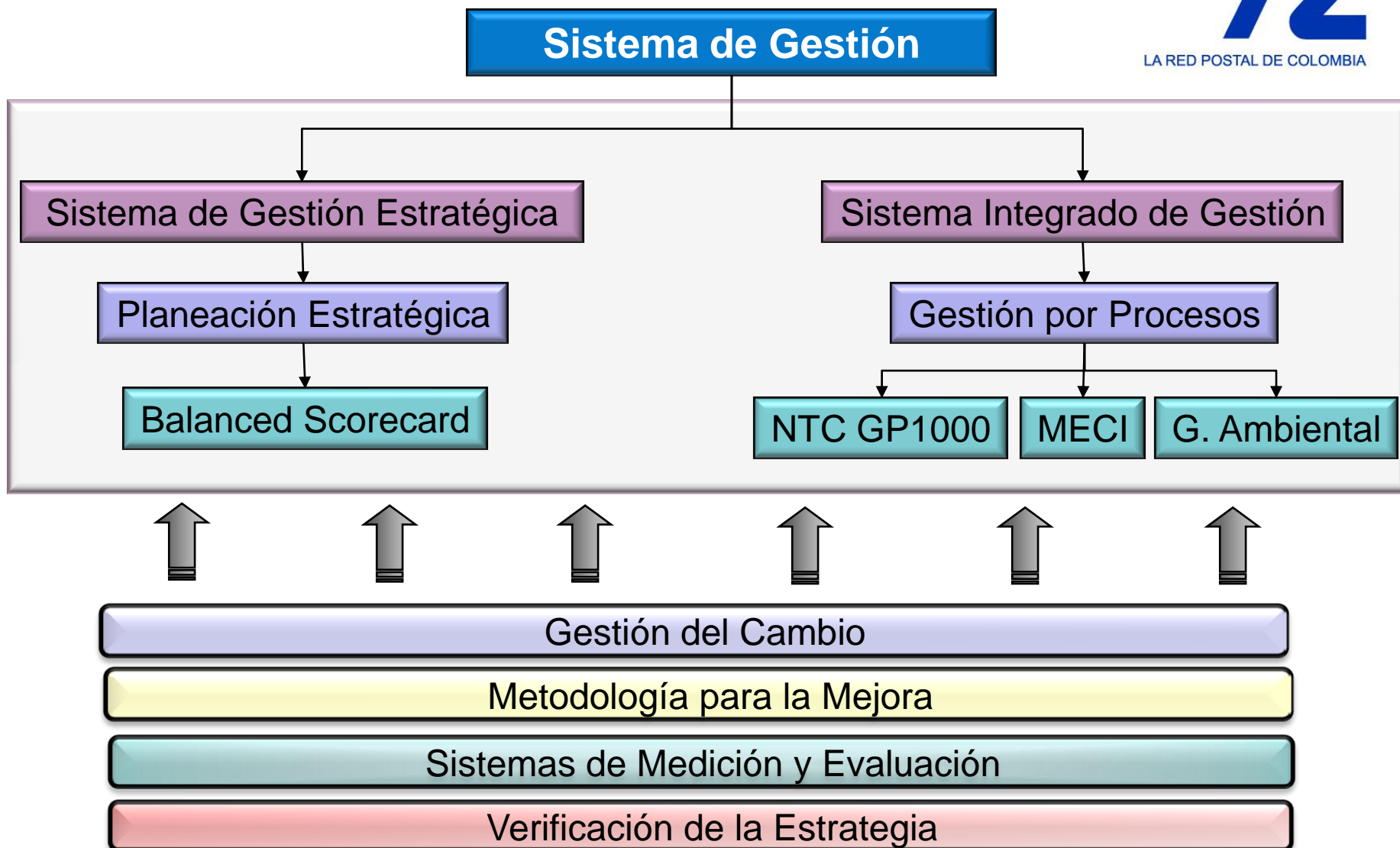
2. Capital organizacional

Redefinir el modelo organizacional de acuerdo con el nuevo modelo de operación

3. Tecnología e Información

3.1 Implantar la infraestructura tecnológica fundamental para la operación

3.2 Garantizar la información fundamental para gestionar el negocio

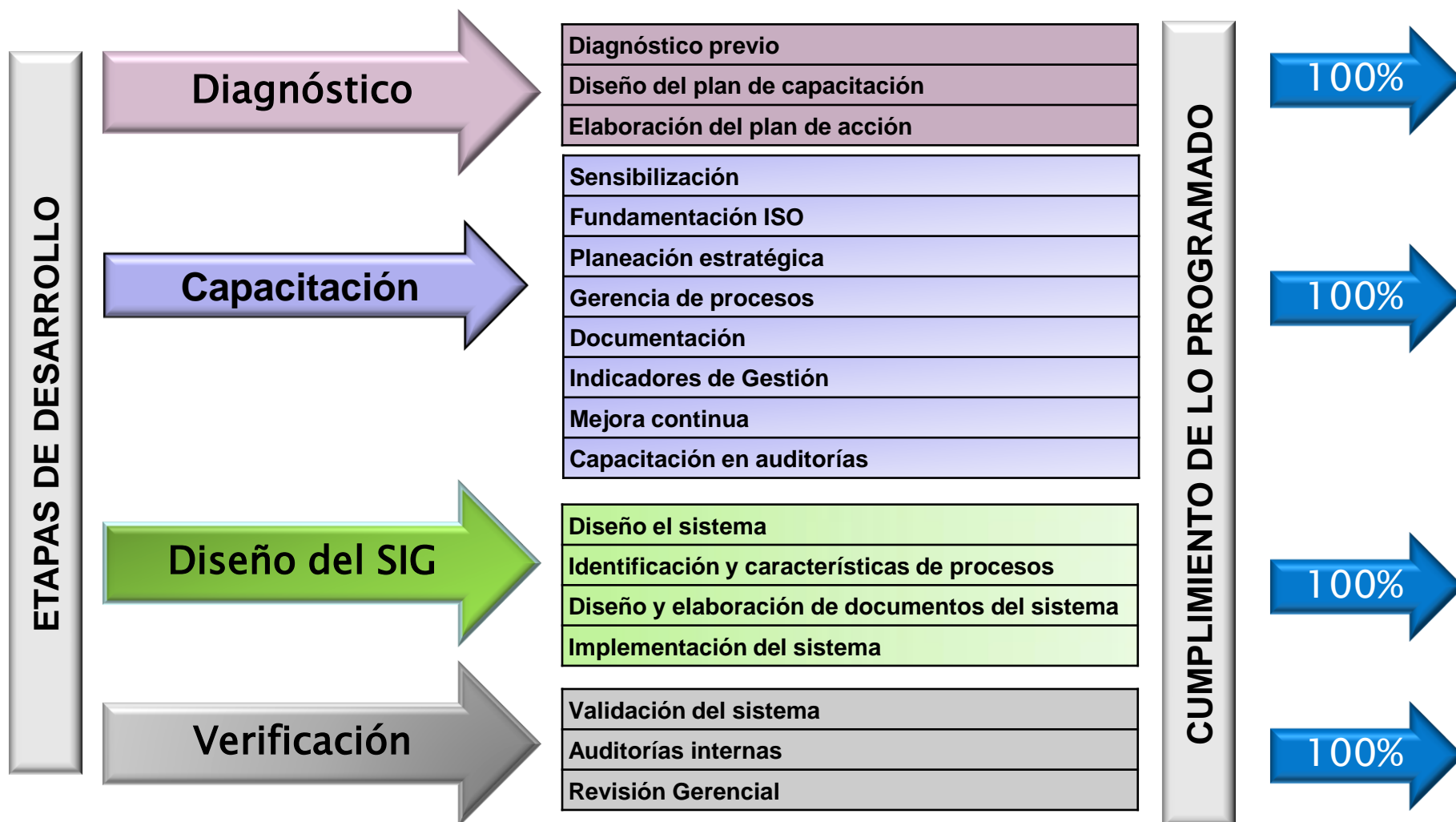


OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN



LA RED POSTAL DE COLOMBIA

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (GP 1000 Y MECI)



OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (GP 1000 Y MECI)



- Sensibilizamos a todo el personal de 4-72 sobre la importancia y conceptos del SIG.
 1. Personal Administrativo = 270 personas
 2. Personal de la Operación = 1.020 personas
 3. Personal de Regionales = 375 personas
- Formamos 35 auditores internos de calidad: encargados de mantener el sistema integrado en cada uno de sus procesos y realizar las auditorías internas de calidad, programadas dos veces al año.
- Capacitamos al personal de planta 4-72 sobre la importancia y conceptos del SIG.



Total personas capacitadas en 2008: 1.675 personas
Total horas de capacitación en 2008: 332 horas
Total grupos de capacitación en 2008: 70 grupos

VICEPRESIDENCIA COMERCIAL



LA RED POSTAL DE COLOMBIA

MERCADO CORPORATIVO

- Adquirimos contratos por \$12.100 millones, dando cumplimiento en un 175% de la meta programada para incrementar el valor de las ventas en clientes claves para la ciudad de Bogotá en el año 2008.
- Logramos dar cumplimiento en un 111% la meta programada para incrementar el valor de las ventas en clientes nuevos para las regionales, al lograr unas ventas de \$1627 millones en el año 2008.
- Se formalizaron contratos con el sector corporativo (público y privado) por valor de \$55.851 millones, logrando un incremento del 8% respecto al año anterior.

SERVICIO AL CLIENTE

Durante el año 2008, se desarrollaron las etapas definidas en el plan de servicio al cliente a nivel nacional, enfocado en cuatro estrategias, así:

- Estrategia I: Estandarización de la calidad del servicio ofrecido.
- Estrategia II: Orientación y fortalecimiento de la cultura de 4-72 al servicio.
- Estrategia III: Medición de la satisfacción de la calidad del servicio ofrecido.
- Estrategia IV: Garantizar el ejercicio de control social a la administración pública.

VICEPRESIDENCIA COMERCIAL

FILATELIA



- Dimos cumplimiento al 100% del plan de filatelia para el año 2008, al realizar 18 emisiones filatélicas.
- Conformamos un grupo de staff de 13 expertos filatélicos que se encargan de apoyar a Servicios Postales Nacionales S.A. en la asesoría de todos los temas filatélicos.
- Conformamos el Primer Club Juvenil de Cafam con aproximadamente 60 niños y jóvenes que hacen parte del mismo.
- Logramos la apertura del punto de venta en la Sociedad Portuaria de Cartagena, permitiéndonos atender hasta el momento 46 barcos turísticos.



VICEPRESIDENCIA COMERCIAL

SERVICIOS FINANCIEROS



- Incrementamos un 144% el número de PACs en el año 2008 con respecto al 2007, al lograr incorporar a la red 2.789 PACs para éste último año.
- Logramos un crecimiento promedio mensual de 13.2% en el número de operaciones de giros realizadas a través de la red, llevando a un total de 11.366.610 giros en el año.
- Entregamos a 590.434 personas la mesada pensional en el año 2008, incrementando este nivel en un 20% con respecto al 2007.
- Obtuvimos un crecimiento promedio mensual del valor de la comisión por mesadas pensionales de 2.3%, logrando percibir al final del año 2008 un total de \$ 4.987.Mlls por este concepto, incrementando en un 30% este valor con respecto al año 2007.

VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES

MODELO DE OPERACIÓN

- Contamos con una flota exclusiva de transporte a nivel nacional y regional con especificaciones propias en rutas, número de vehículos y capacidades de acuerdo con los recursos disponibles. Esta acción permitió la generación de nuevas matrices de destinos para fortalecer nuestro portafolio.





VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES

MODELO DE OPERACIÓN

• Los destinos definidos pasaron de tener 408 combinaciones a 9.453 combinaciones para servicios expresos. Así mismo, el servicio Al Día pasó de prestarse de 2 a 7 trayectos. (origen y destino las 7 ciudades sede de cada regional).

Red Postal:

- 184 oficinas propias
 - 1.190 agencias
 - 3.930 puntos de atención de giros
 - 180 expendios
 - Cobertura de 1.084 municipios
-
- Centralizamos el proceso de admisión en las ciudades de Bogotá, Medellín, Bucaramanga, Ibagué, Manizales, Barranquilla y Cali. Esto permitió mejoras en los tiempos de procesamiento, estandarización de actividades y maximización de recursos.
 - Cumplimos el 93% de efectividad en los tiempos de entrega.
 - Pudimos ofrecer las mismas condiciones de promesa de venta que la competencia para el servicio expreso.

VICEPRESIDENCIA DE SOPORTE CORPORATIVO

GESTIÓN HUMANA



- Logramos la ejecución del 100% del diseño del modelo de competencias para la organización y para los diferentes niveles jerárquicos, lo cual permitió la construcción de planes de desarrollo de personal, así como identificar las necesidades de capacitación para mejorar el desempeño técnico y profesional de sus colaboradores.
- Dimos cumplimiento al 100% del plan de capacitación y de bienestar definido para el año.

ESTADÍSTICAS DEL PERSONAL DE PLANTA DE 4-72: 155 personas

ALTA GERENCIA

Genero: 38% hombres y 63% mujeres

Edad Promedio: 39 años

Antigüedad promedio: 13 meses

GERENCIA MEDIA

Genero: 47% hombres y 53% mujeres

Edad Promedio: 35 años

Antigüedad promedio: 12 meses

APOYO A LA GESTIÓN

Genero: 62% hombres y 38% mujeres

Edad Promedio: 33 años

Antigüedad promedio: 11 meses

VICEPRESIDENCIA DE SOPORTE CORPORATIVO

GESTIÓN HUMANA



LA RED POSTAL DE COLOMBIA



- Logramos diseñar, construir y divulgar el Código de Ética y Código de Buen Gobierno para la empresa, el cual se ejecutó de una forma participativa a nivel nacional.
- Obtuvimos un avance del 90% del plan de implementación del nuevo modelo organizacional de acuerdo con el modelo de operación.
- Constituimos el Comité de Convivencia Laboral, proceso que igualmente fue desarrollado en forma participativa a nivel nacional, dando cumplimiento a la ley 1010 de 2006.
- Ejecutamos las actividades de coaching con la participación de más de 30 personas tanto de planta como personal misional, las cuales tuvieron como objetivo principal apoyar el desarrollo del talento humano de la organización.

VICEPRESIDENCIA DE SOPORTE CORPORATIVO



LA RED POSTAL DE COLOMBIA

TECNOLOGÍA

- Modernizamos los equipos de cómputo mediante la adquisición de 505 computadores de escritorio, 35 portátiles, 70 impresoras láser, 22 impresoras matriz de punto, 45 balanzas, 100 lectores de códigos de barras y un servidor para correo electrónico.

- Logramos el diseño, desarrollo y puesta en funcionamiento de la Pagina Web corporativa 4-72, la cual cumple con los estándares definidos por el programa de GOBIERNO EN LÍNEA del Ministerio de Comunicaciones.

Adquirimos la nueva dirección de correo electrónico bajo el dominio 4-72.com.co, que nos da una identificación en el mercado nacional e internacional. De igual manera, se instaló y puso en funcionamiento el servidor de correo electrónico en nuestras instalaciones, ampliando así el número de cuentas para todos los empleados, garantizando el servicio a nivel nacional.

Diseñamos, desarrollamos e implementamos la intranet corporativa, la cual nos ha permitido centralizar la solicitud de tareas para el área de IT, la divulgación de las comunicaciones internas y boletines y la administración del directorio de los colaboradores de la empresa.

VICEPRESIDENCIA DE SOPORTE CORPORATIVO

CÓDIGO POSTAL



- Desarrollamos el Código Postal para 33 Departamentos de Colombia.
- Traducimos a un nivel estándar entendible y ubicable, direcciones urbanas de más de 230 poblaciones con estructura de malla vial a nivel nacional. (Normalización de direcciones).
- Codificamos y ubicamos en mapas temáticos direcciones normalizadas de más de 230 poblaciones con estructura de malla vial a nivel nacional (Geocodificación).
- Analizamos y normalizamos las direcciones de 50 clientes corporativos para establecer el % de entrega efectiva que se puede garantizar, lo que permitirá la disminución de las devoluciones improcedentes.

VICEPRESIDENCIA DE SOPORTE CORPORATIVO

FINANCIERO



LA RED POSTAL DE COLOMBIA

- Cumplimos en un 100% la meta de calidad de facturación que estuvo propuesta en el 90%.
- Fortalecimos el equipo de gestión de cartera a nivel nacional, teniendo como resultado un recaudo promedio mensual de \$7.270 millones de pesos aprox.
- Alcanzamos registro de todas las oficinas del país ante las Cámaras de Comercio y Secretarías de Hacienda respectivas.
- Implementamos el procedimiento para el trámite oportuno a nivel país de las declaraciones de tráfico postal y envíos urgentes del exterior, logrando la presentación oportuna y pago de las declaraciones Aduaneras.

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

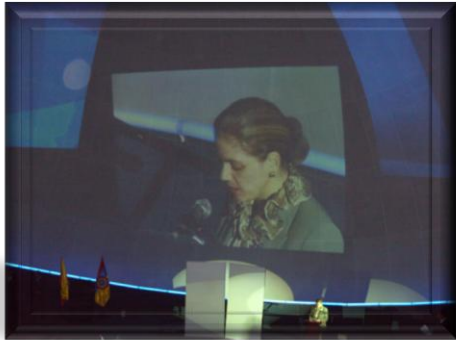
- Corregimos el 77% de los hallazgos de auditoría interna encontrados a Diciembre de 2008, frente a una meta del 70%.
- Cumplimos el 100% del plan de auditorías programado, de acuerdo a la meta proyectada para el año 2008.
- Diseñamos el proceso de Evaluación y Control de acuerdo con la metodología establecida en el Sistema Integrado de Gestión y reportado al sistema Isolucion.
- Hicimos presencia en los distintos comités institucionales que tiene la empresa para asesorar la toma de decisiones transparentes y ajustadas a la normatividad que rige la empresa.
- Reportamos oportunamente a las entidades de Vigilancia y Control, de acuerdo con las obligaciones establecidas legalmente.

OFICINA ASESORA DE MARKETING Y NUEVOS NEGOCIOS

POSICIONAMIENTO DE MARCA



Posicionamos la empresa a través del diseño y el lanzamiento de la marca.



Bogotá Externa



Bogotá



Barranquilla



Bucaramanga



Cali



Ibagué



Manizales

OFICINA ASESORA DE MARKETING Y NUEVOS NEGOCIOS

POSICIONAMIENTO DE MARCA



LA RED POSTAL DE COLOMBIA

Posicionamos la marca con la participación en eventos.

Feria internacional - ANDICOM



Feria Internacional de Logística



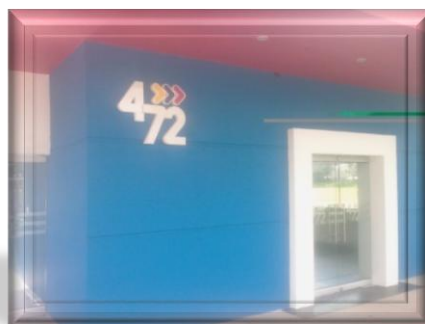
La Ruta de la Navidad



Posicionamos la marca, a través de la adecuación de algunos puntos de atención con la imagen corporativa definida por la empresa.



Cartagena



Sede Administrativa Bogotá



Calle 72 Bogotá

SEGURIDAD POSTAL



- Asumimos el control total del proceso de seguridad, al pasar de tener un proceso tercerizado a uno asumido por la empresa en su totalidad. Esto garantiza un control mas personalizado, ágil y oportuno de todos los procesos de la empresa, en términos de seguridad.
- Implementamos un modelo de seguridad electrónica, instalamos 214 cámaras más a nivel nacional, y alarmas electrónicas que garantizan un monitoreo permanente.
- Disminuimos en un 29% las reclamaciones hechas en el 2008 con respecto al 2007 en la ciudad de Bogotá. Las principales razones de disminución en las reclamaciones se deben a la buena gestión hecha para controlar la pérdida de envíos, expoliaciones parciales y totales.
- Reducimos en un 80% la expoliación parcial y un 75% la expoliación total de los envíos en comparación con lo reportado en el año 2007.
- Trabajamos en conjunto con U.S. Postal Service para controlar redes delictivas internacionales.
- Logramos consolidar un esfuerzo interinstitucional para proteger y garantizar la operación postal contra actividades ilícitas. ((D. I. A. N.) (I. C. A.) Policía Nacional: Dijin, Policía Fiscal Aduanera y Antinarcóticos.

CORREO SOCIAL

- Del 100% de líneas de conducción establecidas para el correo social, el 37.7% corresponden a una frecuencia diaria, logrando un incremento del 31% de ésta frecuencia con respecto al año anterior.
- Se incrementó el presupuesto asignado para la contratación de transporte el cual permitió preservar los envíos y realizar entregas oportunas.
- Logramos un incremento del 0.68% en la cobertura del correo social con respecto al año 2007.
- Realizamos un mayor control y seguimiento al correo social, al contratar 7 supervisores encargados de velar por el buen funcionamiento del mismo en cada región.
- Adelantamos un estudio del impacto del correo social en Colombia, el cual nos servirá de insumo para organizar nuevas líneas de acción orientadas a fortalecer este servicio en la empresa.

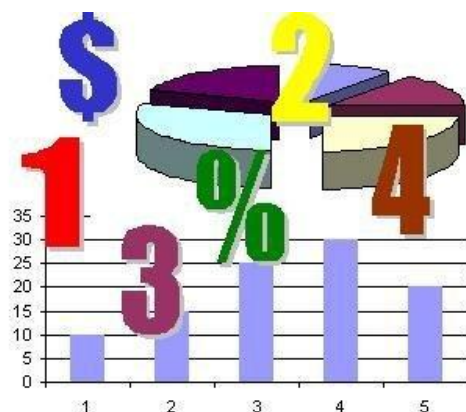
Metas del plan de desarrollo bajo responsabilidad de la entidad



LA RED POSTAL DE COLOMBIA

IMPACTO DE LOS RECURSOS, SERVICIOS Y PRODUCTOS FRENTE A LAS NECESIDADES DE LA CIUDADANÍA

MEDICIÓN DEL NSU EN PRODUCTOS ESTÁNDAR



CORREO NORMAL

P.N	P.J
91	81

CORREO CERTIFICADO

P.N	P.J
92	79

CORREO PRIORITARIO

P.N	P.J
80	81

POSTEXPRESS

P.N	P.J
100	82

NOTIEXPRESS

P.N	P.J
80	75

CORRA

P.J
90



ESTADO DE LOS CONTRATOS REALIZADOS Y PROYECTADOS DE ACUERDO A METAS INSTITUCIONALES




En el marco del Manual de Contratación de Servicios Postales Nacionales S.A., fueron suscritos 138 contratos de los cuales se encuentran debidamente ejecutados y liquidados 113 y se encuentran en ejecución 25, con los cuales se dio cumplimiento con las funciones asignadas por las normas postales, así como también, con el objeto social de la Empresa.

Se cuenta con el “Manual de Contratación de Servicios Postales Nacionales S.A.”, adoptado por la Junta Directiva y el Manual de Interventoría y Supervisión adoptado mediante Resolución No. 043 del 15 de septiembre de 2008.

PROYECCIONES PARA LA SIGUIENTE VIGENCIA: ACCIONES Y METAS

PERSPECTIVA FINANCIERA

Gestión Comercial

- ✓ Incrementar los ingresos por clientes crédito  Plan de gestión comercial
- ✓ Incrementar ingresos por clientes de contado  Plan de ventas de contado
- ✓ Incrementar ingresos por servicios financieros  Plan de servicios financieros

Operaciones

- ✓ Incrementar margen operacional

Soporte Corporativo

- ✓ Mejorar la gestión de facturación y recaudo



Metas del plan de desarrollo bajo responsabilidad de la entidad



PROYECCIONES PARA LA SIGUIENTE VIGENCIA: ACCIONES Y METAS

PERSPECTIVA DE CLIENTE Y MERCADO

Corporativo

- ✓ Mantener el nivel de satisfacción de los usuarios → Medición del NSU
- ✓ Sentir orgullo por la red postal de los colombianos → Posicionamiento de marca
- ✓ Fortalecer relaciones con organismos internacionales → Agenda estratégica internacional
- ✓ Incentivar la cultura filatélica → Cumplimiento del plan de acción

Gestión Comercial

- ✓ Fidelizar clientes → Plan de mejoramiento de percepción de calidad del servicio
- ✓ Contar con precios competitivos → Plan de definición y monitoreo de tarifas y políticas de descuentos

Operaciones

- ✓ Cumplir los tiempos de entrega
- ✓ Disminuir las devoluciones procedentes
- ✓ Optimizar tiempos de liberación en puertos → Plan de acción de Logística Internacional

PROYECCIONES PARA LA SIGUIENTE VIGENCIA: ACCIONES Y METAS

PERSPECTIVA DE PROCESOS INTERNOS

CORPORATIVO

- ✓ Fortalecer el modelo de operación para ser competitivos → Tiempos de entrega y devoluciones
- ✓ Garantizar un servicio Postal confiable → Control de pérdidas y expoliaciones
- ✓ Incursionar en el negocio de exportaciones por envíos postales → Proyecto Exporta fácil
- ✓ Incursionar en el negocio de servicios postales → Plan de Servicios financieros y Sarlaft
- ✓ Ser un mecanismo de inclusión social → Programas de gobierno

Gestión Comercial

- ✓ Optimizar el proceso de venta corporativa → Plan de gestión comercial
- ✓ Posicionar la marca en los grupos de interés → Plan de comunicaciones externa y plan de posicionamiento de marca

PROYECCIONES PARA LA SIGUIENTE VIGENCIA: ACCIONES Y METAS

PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

CORPORATIVO

- ✓ Potencializar el clima organizacional → Plan de Clima organizacional, desarrollo personal y beneficios
- ✓ Redefinir el modelo organizacional de acuerdo con el nuevo modelo de operación → Plan de Modelo de operación y estructura organizacional
- ✓ Garantizar la información fundamental para gestionar el negocio → Plan de CORE, ERP, Costos y Soluciones de Comunicación

GESTIÓN COMERCIAL

- ✓ Desarrollar competencias comerciales → Plan de Gestión Comercial
- ✓ Fomentar el conocimiento interno de filatelia → Plan de fortalecimiento de cultura filatélica

OPERACIONES

- ✓ Optimizar el uso de la información geográfica construida → Plan de trabajo CODE

PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL



Evaluación del Plan de Mejoramiento Diciembre de 2008		
Puntajes base de Evaluación:		
Puntaje base de evaluación de cumplimiento	PBEC	1261
Puntaje base de evaluación de avance	PBEA	2202
Cumplimiento del Plan de Mejoramiento	$CPM = POMMV_i / PBEC$	98,26%
Avance del plan de Mejoramiento	$AP = POM_i / PBEA$	76,29%

Cumplimiento del Plan de Mejoramiento

98,26%

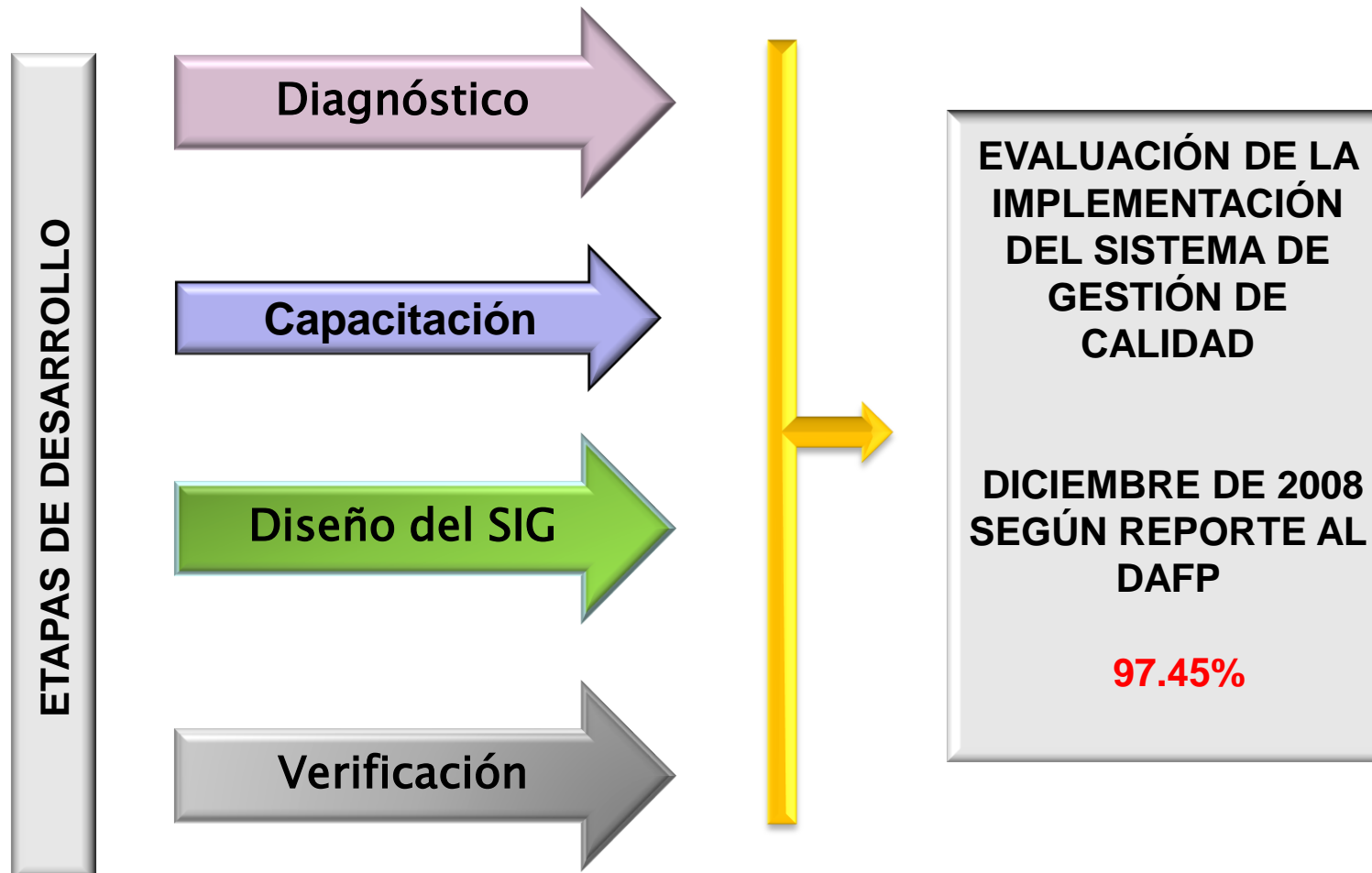
ESTADO DE IMPLEMENTACION DEL MECI Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO

ELEMENTOS MECI 1000:2005	NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN
SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO	94
SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	98
SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACION	80

**NIVEL DE
IMPLEMENTACIÓN
DEL MECI:**

91%

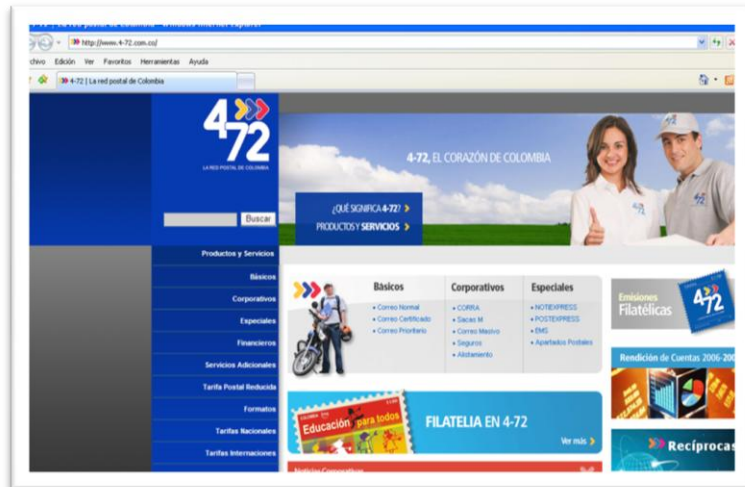
EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



Acciones para el fortalecimiento institucional



PARTICIPACIÓN CIUDADANA



En la idea de que el ciudadano conociera los servicios que presta la entidad y en general la información sobre la empresa se diseñó una página internet (www.4-72.com.co) con la información de interés para la ciudadanía.

También se implementó un esquema de servicio personalizado al ciudadano con el cual la empresa ha logrado establecer un lenguaje común y una comunicación eficaz con los clientes especialmente en las dependencias de atención permanente al público.

PLANTA DE PERSONAL Y NÚMERO DE CONTRATISTAS

NÚMERO DE TRABAJADORES		
TIPO DE EMPLEADOS	A 31 DE DICIEMBRE DE 2008	A 30 DE ABRIL DE 2009
PLANTA	152	184
ALIADOS ESTRATÉGICOS	2509	2380

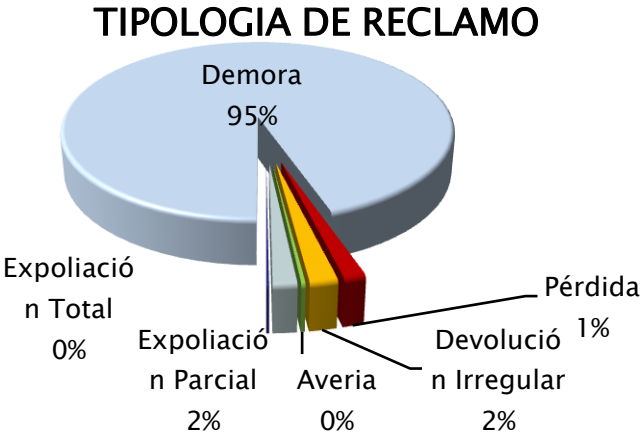
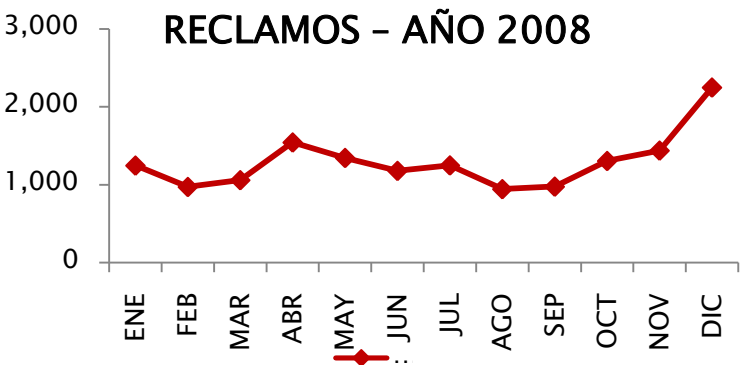
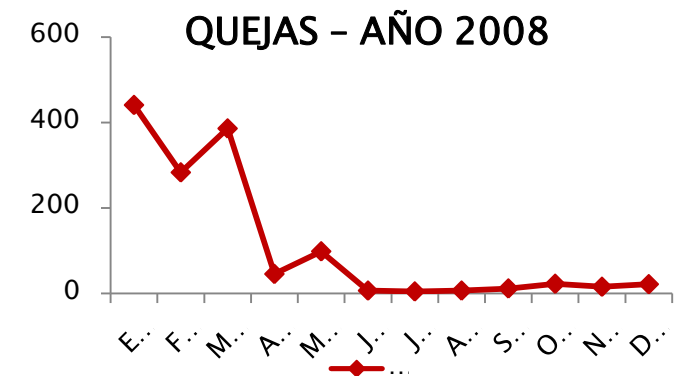
En este periodo se hizo una primera evaluación de desempeño a todo el personal de planta y como producto de dicha actividad se trazaron planes de desarrollo personal y profesional al cual se le hará seguimiento semestral.

Clasificación de quejas y reclamos



LA RED POSTAL DE COLOMBIA

QUEJAS, PETICIONES Y RECLAMOS FRECUENTES POR ÁREAS O SERVICIOS INSTITUCIONALES



Muchas gracias !

Audiencia Pública de Rendición de cuentas

Año 2008