

# INFORME DE GESTIÓN JEFATURA DE MARKETING PROCESO DE EMPALME



## DATOS GENERALES:

- A. **Gerencia, Jefatura, Dirección y/o Vicepresidencia:** Jefatura de Marketing
- B. **Gerente, Jefe, Director y/o Vicepresidente:** Carlos Ignacio de la Rosa Manotas
- C. **Fecha de corte:** 4 de marzo 2021
- D. **Periodo de gestión:** Agosto de 2020 a 4 de Marzo 2021

## 1. PRESENTACIÓN DEL ÁREA:

### OBJETIVOS DEL ÁREA

- Identificar y analizar las necesidades del mercado
- Planificar y definir el diseño del producto y/o servicio\*
- Generar estrategias (Marketing Mix) tanto para la marca como para los segmentos de mercado y/o producto, con la finalidad de sumar al cumplimiento de las metas comerciales
- Suministrar herramientas al equipo comercial

### Funciones del área

El área de marketing tiene sus funciones dispuestas en 2 roles muy importantes:



#### ROL DE MARKETING

- Genera estrategias para el posicionamiento de la marca
- Crea estrategias ATL y BTL para promocionar y comunicar los productos y servicios asociándolos a la marca
- Genera estrategias de marketing relacional para la generación de leads calificados
- Crea planes de marketing dirigidas a los canales de distribución – Trade Marketing
- Crea, ejecuta, hace seguimiento y controla el plan de marketing digital para la marca y los diferentes servicios del portafolio
- Coordina y planifica las actividades de las agencias (Publicidad-BTL- Digital- central de medios-mark. Relacional)
- Investiga y analiza el mercado, usuarios, tendencias

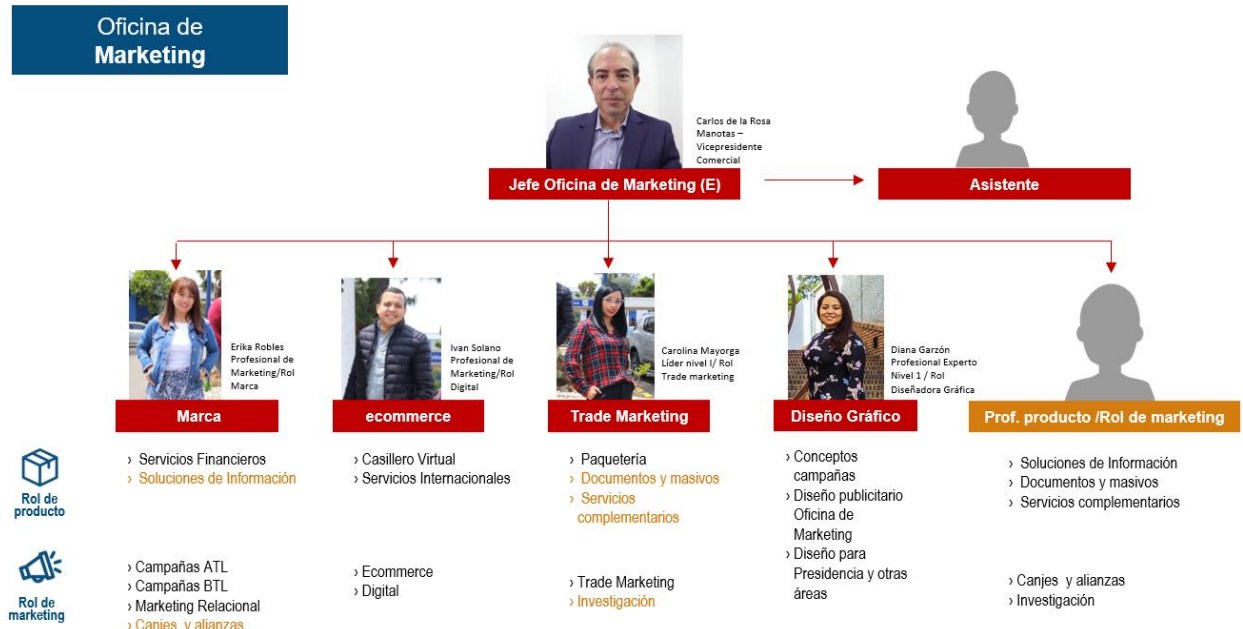


#### ROL DE PRODUCTO

- Desarrolla y define la propuesta de valor de los servicios a cargo
- Genera estrategias de comunicación que permitan impactar al cliente activo y al potencial (Generación de demanda a través de acciones online y offline)
- Realiza seguimiento, análisis estadísticos, comportamiento del mercado, para cambios o mejoras en los servicios actuales.
- Analiza la competencia
- Propone acciones que permitan alcanzar mejor posicionamiento e ingresos
- Monitorea el desempeño y ciclo de vida de los servicios.

## 2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ÁREA:

# INFORME DE GESTIÓN JEFATURA DE MARKETING PROCESO DE EMPALME



## 3. PRINCIPALES LOGROS:

### • Lifting de marca



### • Reestructuración de portafolio

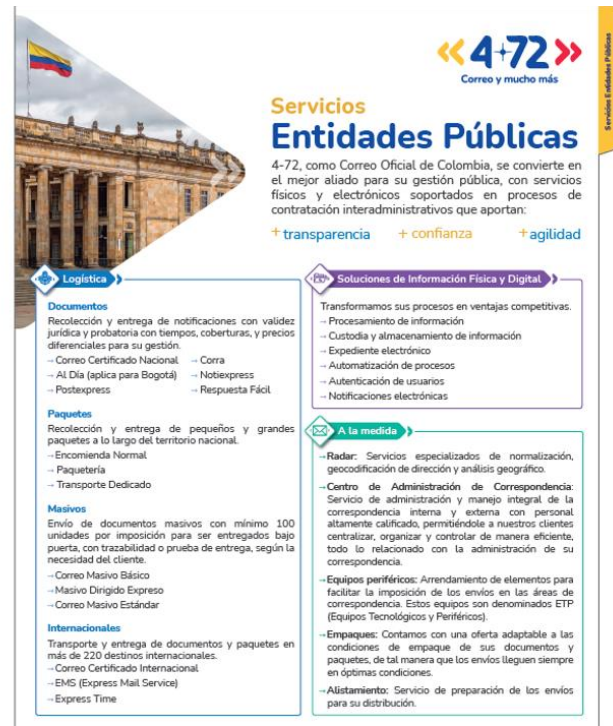
Se realizó análisis de nuestros clientes y mercados potenciales, identificando los segmentos de mercados, entendiendo sus necesidades, con el objetivo de comunicarnos de manera efectiva con estos grupos objetivos y agregar valor en procesos de acompañamiento, soporte y gestión comercial.

# INFORME DE GESTIÓN JEFATURA DE MARKETING PROCESO DE EMPALME



Adicionalmente, fue necesario definir las líneas de negocio en las cuales nos estamos desarrollando como OPO y como actor del mercado de envíos.

Por último, se realizaron mesas de trabajo para el mejoramiento de las características de los servicios actuales teniendo en cuenta las necesidades de nuestros clientes y nuestra capacidad operativa.



## • Tarifas

Desde el 2015 no se actualizaban tarifas del portafolio de servicios, y en 2020 publicamos resolución de tarifas, teniendo en cuenta análisis de competencia y ejercicio de costos, este último como un insumo que históricamente no se había tenido en la compañía.

- Resolución 071 de 2020: Contempla el incremento de tarifas de los siguientes servicios:  
Correo Certificado  
Notiexpress  
Corra  
Correo Masivo Básico  
Correo Masivo Estándar  
Cecograma Nacional  
Envío de Postales Nacionales  
Apartados Postales  
Postexpress  
Aldía  
Masivo Dirigido Expreso

## INFORME DE GESTIÓN JEFATURA DE MARKETING PROCESO DE EMPALME



Casillero Virtual  
Correo Electrónico Certificado y SMS  
Giros Postales Internacionales  
Empaques  
Alistamiento  
Radar

Seguimos trabajando con las tarifas NO SPU de servicios internacionales y paquetería para actualización de resolución sobre reestructuración de portafolio. Lo anterior ya que se requieren desarrollos y definición de matrices de los servicios, compromiso que tiene el área de operación.

### • Nuevos servicios

Se desarrolló el servicio RECOLECCION EN DOMICILIO, aprovechando la necesidad que la pandemia nos trajo, ofreciendo un servicio sin salir de casa, haciendo la recolección con tarifas competitivas.

### Campañas

En puntos de venta y aliados tuvimos se realizaron campañas promocionando el servicio de paquetería con las siguientes piezas gráficas y los siguientes resultados:



## INFORME DE GESTIÓN JEFATURA DE MARKETING PROCESO DE EMPALME



**Promoción mes de la madre:** (Promoción mes de la madre) se reflejan unas ventas por \$358.440.785 generando una variación positivamente del 330%. Comparando facturación con el mes anterior del mismo año.

**Los príncipes si existen  
¡Feliz día Papá!**

Sorpréndelo con el mejor regalo, realiza tu envío con 4-72 y adquiere descuentos de:

hasta **20%** en nuestros servicios

Condiciones y restricciones:  
Aplica para puntos de venta propios • Descuentos hasta el 20% en servicios de Paquetería, Postexpres y Certificado • Promoción válida desde el 5 hasta el 23 de junio de 2020 • Aplica para persona natural.

EL CORREO OFICIAL DE COLOMBIA  
www.4-72.com.co

4-72 El servicio de envíos de Colombia

**Promoción mes del padre:** Se reflejan unas ventas por \$1.085.433.586 generando una variación positivamente del 65%. Comparando facturación con el mes anterior del mismo año.

**4-72**  
LE PONEMOS CORAZÓN  
**A TUS ENVÍOS**  
EN AMOR Y AMISTAD

El servicio de paquetería hasta con el **20%** de descuento

EL CORREO OFICIAL DE COLOMBIA

4-72 El servicio de envíos de Colombia

**Promoción mes del amor y amistad:** Se reflejan unas ventas por \$2.016.196.266 generando una variación positivamente del 18%. Comparando facturación con el mes anterior del mismo año.

## INFORME DE GESTIÓN JEFATURA DE MARKETING PROCESO DE EMPALME



### Felicitaciones a los ganadores del Plan Rally - Reto 2020

Puesto 1	Puesto 2	Puesto 3	Puesto 4	Puesto 5	Puesto 6
Lidia Vianney Guerrero Maria Rocio Romero Cristian Fabian Cujaban P.V. Principal Centro A	Roxana Nairis Daza Bermudez P.V. Maicao Norte	Sandra Jeanneth Moreno Cipamocha P.V. Siberia Centro B	Humberto Garcia Cardenas P.V. Puerto Inírida Centro B	Luz Mery Carreño P.V. Provenza Oriente	Claudia Noguera Salles P.V. Leticia Centro B

**Plan de incentivos y Promoción Navidad:** Promoción mes del padre: Se reflejan unas ventas por \$2.871.359.860 generando una variación positivamente del 8%. Comparando facturación con el mes anterior del mismo año.

### Campañas Masivas

## INFORME DE GESTIÓN JEFATURA DE MARKETING PROCESO DE EMPALME



### Campaña “Para los giros de la vida”:



### Campaña “Sin importar donde estés”:



### Campaña “Dia del Correo”:



## INFORME DE GESTIÓN JEFATURA DE MARKETING PROCESO DE EMPALME



### Promoción “Octubre es enviando y ganado”

### Campañas Casillero Virtual

En Amor y Amistad, Casillero Virtual 4-72 te trae el detalle perfecto. Aprovecha la promoción y gana hasta 15 USD para movilizar tus compras desde EE.UU. hasta Colombia.

¡Regístrate y participa!

[casillerovirtual.com.co/amoryamistad2020](http://casillerovirtual.com.co/amoryamistad2020)



¿Qué esperas? Afíliate ya en: [tualiadoenusa.casillerovirtual.com.co](http://tualiadoenusa.casillerovirtual.com.co)

Y empieza a recibir todos los beneficios que te da el traer tus Compras desde EE.UU. con Casillero Virtual 4-72.



## INFORME DE GESTIÓN JEFATURA DE MARKETING PROCESO DE EMPALME



No te pierdas los descuentos que tienen para ti, las tiendas online de EE.UU. y recuerda que con Casillero Virtual 4-72, puedes traer tus compras a Colombia.  
¡Aprovecha los Black Days! conoce más en: [www.walmart.com](http://www.walmart.com)



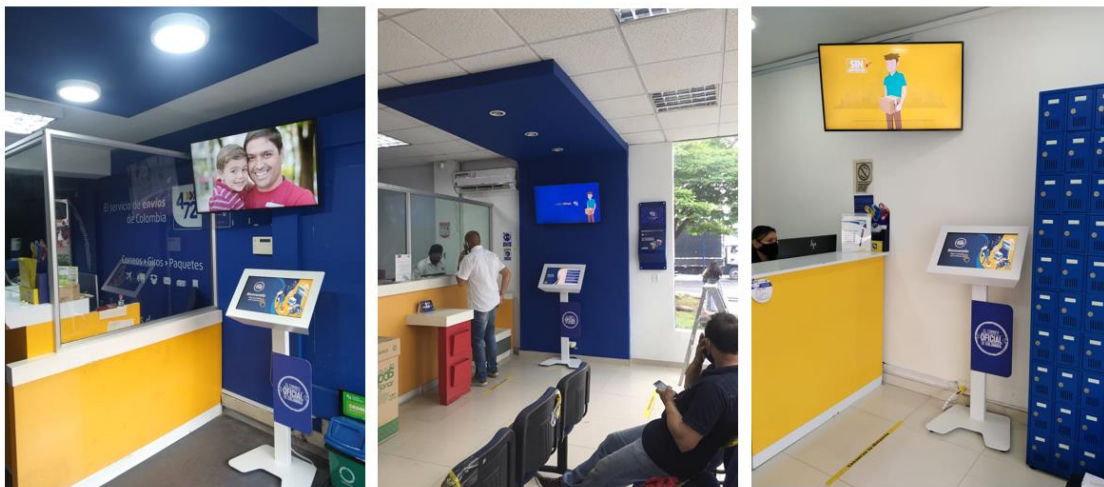
Todos tenemos un amig@ que necesita su propio Casillero Virtual 4-72 para traer sus compras desde EE.UU.  
¡Afíliate ya! En: [tualiadoenusa.casillerovirtual.com.co/](http://tualiadoenusa.casillerovirtual.com.co/)  
y obtén 20% OFF en tu primer envío.

## INFORME DE GESTIÓN JEFATURA DE MARKETING PROCESO DE EMPALME



- **Mejoramiento De Experiencia En Puntos De Venta**

Se realizó proyecto con el objetivo de mejorar la experiencia de los clientes en los puntos de venta propios integrando tecnología, mejorando la visual e implementando auto consulta y auto gestión.



- **Funcionalidad de Pantallas**
  - Publicidad
  - Datos de interés
  - Promociones
  - Normatividad
  - Campañas generales
  - Campañas por región
- **Funcionalidad de Kioskos**
  - Cotizador

## INFORME DE GESTIÓN JEFATURA DE MARKETING PROCESO DE EMPALME



Consulta de trazabilidad Nacional  
Consulta de trazabilidad internacional  
PQR  
Consulta de guía del usuario

- **Funcionalidad de Carteleras**
  - Unificar las publicaciones
  - Organizar las publicaciones
  - Destinar un lugar para publicar
  - Dejar de usar las paredes para publicaciones

### • **SPU**

De acuerdo con la resolución emitida por la CRC se realiza análisis para la definición de las características de los servicios y de las tarifas de los servicios que hacen parte del Servicio Postal Universal.

Relacionamos las actividades que marketing realizó para el cumplimiento de la norma:

- Definición de tarifas nacionales e internacionales
- Aplicación de servicios y características en portafolio
- Socialización para clientes corporativos
- Socialización procesos internos
- Actualización de información en todos los canales de comunicación
- Expedición de resolución interna (Resolución 006 de 2021)
- Publicación en diario oficial
- Actualización y elaboración de piezas impresas y digitales

### • **Diseño Gráfico**

**Realización de concepto y campañas publicitarias para:**

Piezas aproximadas por campaña: 25 piezas, principalmente digitales y algunas impresas.

- Giros Nacionales
- Marca 4-72 - Covid 2019
- Recolección en Domicilio
- Día del padre
- Día de la madre.

Bajadas de las piezas de las campañas:

- Giros Internacionales
- Amor y amistad
- Día del correo
- Giros “promoción octubre es enviando y ganando

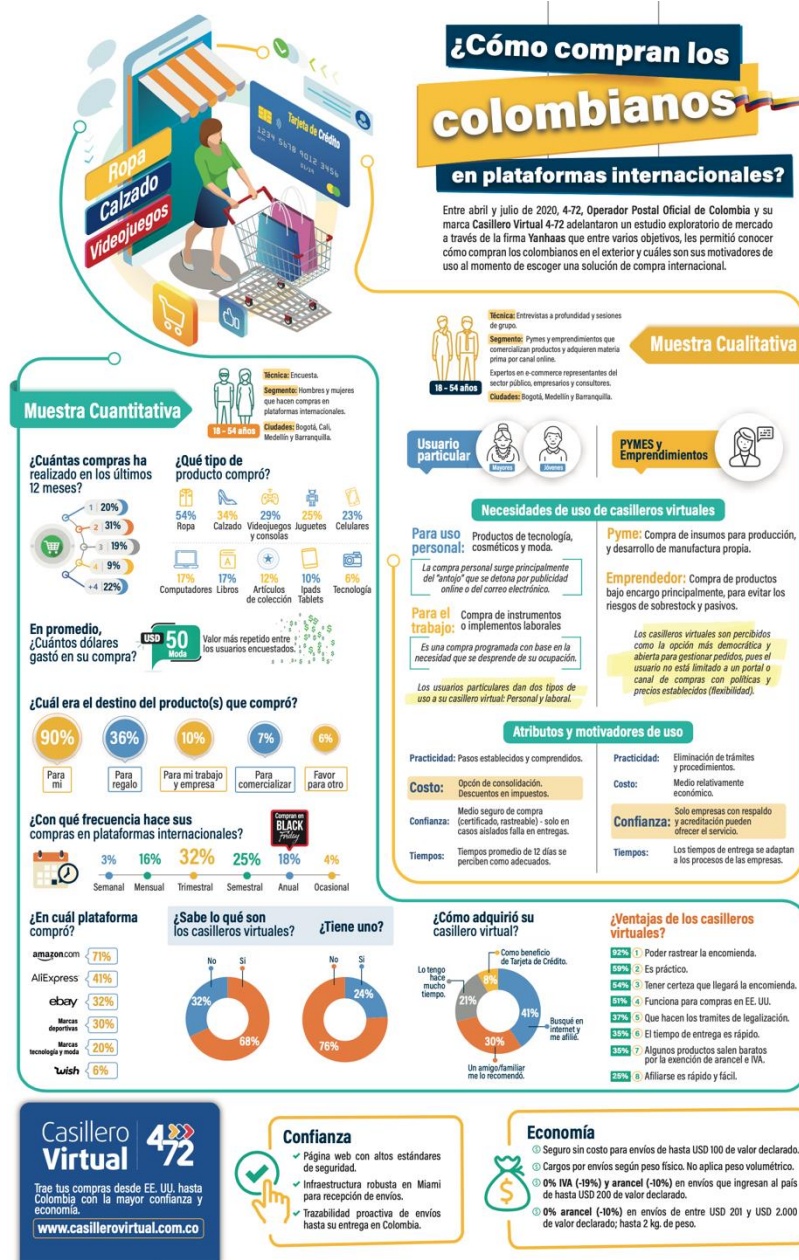
**Piezas promocionales para destacar:**

- Portafolio de servicios 4-72

# INFORME DE GESTIÓN JEFATURA DE MARKETING PROCESO DE EMPALME



- Actualización de información y tarifas en los diferentes medios según Resolución 071 de 2020.
- Puntos de venta: Interfaz kiosko, cartelera impresa y digital.
- Infografía para periódico el Tiempo: ¿Cómo compran los colombianos en plataformas internacionales?





## INFORME DE GESTIÓN JEFATURA DE MARKETING PROCESO DE EMPALME



### 4. GESTIÓN:

COMPONENTE	GESTIÓN
Plan De Marketing	Se realiza marketing mix para cada uno de los segmentos de servicios teniendo en cuenta las metas comerciales y el presupuesto.
Campañas	Se realiza el brief con los objetivos de comunicación, De briefing con agencia, seguimiento y medición de campaña
Análisis De Competencia	Se monitorea según necesidad, el comportamiento de los competidores del mercado por cada segmento, con lo cual definimos estrategias, tarifas, promociones, entre otros.
Investigación	Se realizan varios tipos de investigaciones para cada canal: <i>Retail</i> : Cliente incognito, análisis de mercado por zona Corporativo: Análisis de segmentos potenciales o actuales Marca: Tracking de marca

### 5. RETOS:

- **Presupuesto:** Tenemos debilidad en cuanto a posicionamiento de servicios como Giros, lo cual requiere comunicar masivamente, y en publicidad tenemos un presupuesto de 850 millones para 2021 y con lo cual debemos comunicar todos los servicios. No es suficiente para entrar a ser un jugador importante y tomar mercado.
- **Personal:** Son 3 personas con roles de marketing y producto, lo cual no es suficiente para un portafolio tan amplio, proyectos a liderar. Lo anterior se ha dado por que han ido saliendo personas, se heredan tareas, y no se reemplaza el personal.
  - En cuanto a la diseñadora, no es exclusiva para marketing y debe responder a requerimientos de otras áreas.
- **Actividades Administrativas y Operativas:** Se realizan actividades propias de un asistente, en las que se invierte tiempo que se puede dedicar al cumplimiento de los planes propuestos de marketing. Adicional, temas operativos de parametrización de servicios y tarifas, lo cual debería estar en otra área como IT.

### 6. SUGERENCIAS y RECOMENDACIONES:

- Para la planeación del siguiente año, sugerimos que el presupuesto solicitado para publicidad no sea castigado para que se puedan ejecutar las actividades establecidas en el plan de marketing.

## INFORME DE GESTIÓN JEFATURA DE MARKETING PROCESO DE EMPALME



- Se recomienda suplir las necesidades actuales a nivel de recurso humano que debe llegar a complementar las tareas y funciones. (Adicional a las vacantes actuales: 1 profesional 1 asistente)
- Recomendamos que temas de parametrización de sistema Sipost, sean actividades exclusivas del personal idóneo de IT.

### 7. ASUNTOS PRIORITARIOS POR RESOLVER:

- Desarrollos para la parametrización en el sistema sobre las características de los servicios, y así finalizar la reestructuración de portafolio.
- Cumplir con la contratación según lo programado en el plan anual de adquisición.
- Definición de requerimientos técnicos para el proceso del nuevo aliado para Casillero Virtual.

### 8. ACTIVIDADES PENDIENTES:

ACTIVIDADES	ESTADO ACTUAL
Contratación proveedor – agencia ATL	Se encuentra en estudio de mercado iniciando proceso
Contratación proveedor – agencia BTL	Se encuentra en aprobación para disponibilidad presupuestal
Contratación proveedor – investigación	Se encuentra en estudio de mercado
Contratación proveedor – central de medios	Se encuentra en invitación abreviada
Contratación proveedor – agencia productora	Se encuentra en redacción de minuta – contrato interadministrativo con RTVC.
Contratación proveedor – impresor	Se encuentra en estudio de mercado
Contratación proveedor – merchandising	Se encuentra en estudio de mercado
Contratación proveedor – banco de imágenes	Se encuentra en aprobación para disponibilidad presupuestal
Contratación proveedor – agencia marketing digital	Se encuentra en aprobación para disponibilidad presupuestal
Reestructuración de portafolio	Pendiente horas de desarrollo
Nuevo proceso de selección - aliado casillero virtual	En redacción de especificaciones técnicas
Rebranding	Lanzamiento nueva imagen – campañas de sostenimiento
II fase proyecto mejoramiento experiencia del cliente en puntos de venta	Pendiente respuesta de Mintic para financiamiento del proyecto

**INFORME DE GESTIÓN JEFATURA DE MARKETING  
PROCESO DE EMPALME**



li fase proyecto Lockers	Se deben retomar mesas de trabajo para el levantamiento de necesidad y posterior estudio de mercado
Casillero virtual china	Se deben realizar mesas de trabajo para definir condiciones técnicas del proyecto.

**9. PROYECTOS DE INVERSIÓN y OTROS RECURSOS**

PROYECTO	RECURSO DE INVERSIÓN	RECURSO DE FUNCIONAMIENTO	OTROS RECURSOS	VALOR EJECUTADO DE LOS RECURSOS	ESTADO ACTUAL
Re-branding	\$700.000.000			\$485.800.000	En ejecución
li fase Lockers	Pendiente asignación de recurso				

**10. DOCUMENTOS EN ARCHIVO DE GESTIÓN:**

N/A

**11. INFORMES ESPECÍFICOS DE LEY: N/A**

ÁREA	NOMBRE DEL INFORME	ENTIDAD A LA QUE SE LE REPORTA	PERIODICIDAD	FECHA PARA REPORTAR	RESPONSABLE	DIRECCIÓN DE LA PLATAFORMA POR LA CUAL SE REPORTA

---

**FIRMA**