

## **Resumen Ejecutivo**

### **Informe de Gestión Vigencia 2013**

Desde que asumí el cargo como Presidenta del Operador Postal Oficial de Colombia a finales del año 2012, pusimos en marcha una estrategia de cambio en la compañía, orientada a que los procesos y procedimientos cumplieran con los estándares exigidos, una estrategia orientada a demostrar la grandeza de la Entidad y demostrar que la compañía es una empresa rentable y con gran potencial de crecimiento.

El 2013, fue un año de cambios al interior de nuestros procesos, optimizamos procedimientos y realizamos un seguimiento y control constante a la ejecución de la estrategia.

Los colaboradores de todas las áreas, se comprometieron a sacar adelante los proyectos y cumplir las metas propuestas haciendo cada día la mejor labor y así obtener los mejores resultados.

Todo esto ha permitido que hoy podamos presentar grandes resultados en aspectos financieros, comerciales, operativos y organizacionales como los que se describen a continuación.

### **Resultados Financieros**

En el 2013 se logró revertir la tendencia negativa de los últimos 5 años, demostrando que 4-72 es una compañía viable y con potencial; logramos invertir la curva decreciente de los indicadores financieros **El margen EBITDA paso del 10.5% al 17.4%** en el periodo 2012 – 2013 y el comportamiento de las utilidades fue 400% superior al cierre anterior **pasando de \$4.636 millones a \$23.756 millones de pesos.**

Las acciones que nos permitieron obtener estos resultados fueron principalmente:

➤ **Código postal:** 110911  
Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.  
**Línea Bogotá:** (57-1) 419 9299  
**Línea nacional:** 01 8000 111 210

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

## 1. Política de Austeridad en el Gasto en todos los aspectos

- Se realizó un control efectivo de los gastos durante toda la vigencia, incrementado solo un 18%, es decir 13 puntos porcentuales por debajo del crecimiento de los ingresos.
- Los arrendamientos disminuyeron un 47% gracias a la reubicación de puntos de venta y la entrega de inmuebles no operativos
- Optimizamos el personal temporal operativo en un 22%, al iniciar el año contábamos con 3.401 colaboradores y finalizamos con 2.651, esto se realizó a través de un análisis de métricas de cargas y control del personal de acuerdo al volumen de operación.
- Realizamos cambios en el modelo de transporte aéreo y terrestre lo que nos permitió generar mayores eficiencias obteniendo ahorros por \$4.066 millones de pesos (pasamos de \$18.010 millones en 2012 a \$13.944 en 2013)
- Mejoramos los controles en la operación, se redujeron los **descuentos a clientes por deficiencias del servicio, pasando de \$ 8.331 millones en 2012 a \$ 3.810 en 2013.**

## 2. Mejoramiento de los Ingresos

Acorde con la estrategia comercial de ganar participación en el sector gobierno y diversificar el portafolio de productos y servicios, se ejecutaron estrategias de ventas por segmento de negocios con desarrollo de nuevos productos.

Estas estrategias permitieron lograr un crecimiento en los diferentes segmentos de mercado, en el sector **Gobierno, pasamos de \$ 56.558 a \$74.112 millones, un crecimiento del 31%** con respecto a la vigencia anterior.

**En gestión documental, pasamos de \$14.588 millones a \$ 41.090 millones, un crecimiento del 182%** con respecto a la vigencia inmediatamente anterior.

En los segmentos de **privado y masivo, crecimos un 48% pasando de \$12.424 a \$18.393 Millones de pesos.**

Los **servicios financieros** postales también crecieron; **pasamos de \$18.333 a \$ 20.645, es decir un crecimiento del 13%.**

➤ Código postal: 110911

Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.

Línea Bogotá: (57-1) 419 9299

Línea nacional: 01 8000 111 210

Con esto logramos crecer **en ingresos totales un 30%** pasamos de \$ 184.134 millones a \$239.340 millones, demostramos que la Entidad es **rentable y con grandes oportunidades para continuar creciendo.**

### **3. Resultados Operativos**

A nivel operacional también se generaron buenos resultados:

- Incrementamos los volúmenes de distribución en un 150%, **pasando de 34 millones a 92 millones de piezas postales.**
- Mejoramos la eficiencia operativa, es decir el número de piezas postales procesadas por empleado en el año; **pasamos de 9.780 piezas a 31.122 piezas por empleado un incremento del 168%.**
- **Se cambio el modelo operativo pasando de 148 puntos operativos a 35 centros operativos,** lo cual permite centralizar la gestión y el control, igualmente se realiza interconexión directa entre los 35 centros operativos a través de transporte aéreo o terrestre lo cual permite mejorar la frecuencia de llegada a cada destino.
- La seguridad postal es primordial para garantizar la calidad del servicio, es por eso que en el 2013 se amplió la cobertura del Circuito Cerrado de televisión en más oficinas, se implementó el control de acceso a vehículos y se fortalecieron los controles de acceso de personas y de materiales y objetos a las instalaciones, se amplió también la cobertura del sistema de alarmas a nivel nacional a un 78%.
- A pesar de esto, se recibieron un total de 421.673 peticiones, quejas o solicitudes de los clientes, por motivos de pérdidas, reclamos, expoliaciones, quejas de servicio y solicitudes de información, 8% menos que el periodo anterior en el que recibimos 459.924 PQR, es importante resaltar que el número de piezas cursadas en el año fue un 150% más que el anterior periodo sin embargo hay gran reto para seguir mejorando.

- **Código postal:** 110911  
Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.  
**Línea Bogotá:** (57-1) 419 9299  
**Línea nacional:** 01 8000 111 210

#### 4. Resultados en Tecnología

En el mes de febrero de 2013, salió a producción la versión actualizada del sistema de información postal SIPOST, luego de casi 5 años de implementación, (el contrato inicio en el 2009) logramos instalar a nivel nacional un sistema de gestión que integra los procesos operativos de productos físicos y financieros garantizando seguridad y calidad en nuestro portafolio, actualmente **el sistema genera más de 12 millones de transacciones al mes y atiende servicios a más de 13.000 usuarios a nivel nacional, almacenando más de 2.8 millones de imágenes para ser consultadas en línea.** Es un sistema en constante evolución y hoy en día cuenta con funcionalidades de pagos de giros nacionales, pago a pensionados y más de 72 reportes para los diferentes procesos.

Adicionalmente, durante la vigencia se adelantó la ejecución de varios proyectos tecnológicos como: se adquirió el uso y licencia del sistema de monitoreo transaccional de giros **Sherlock**, para realizar un seguimiento en línea de las transacciones en giros postales realizadas por nuestros puntos de venta y aliados, se realizó la integración del sistema de consulta para listas restrictivas, lavado de activos y financiación del terrorismo **Inspektor**, a los procesos de generación de giros y facturación, que blinda y reduce el riesgo de las transacciones financieras de SPN con cualquier entidad externa, a demás se actualizó el software de gestión de PQR y otras mejoras en la infraestructura tecnológica de la entidad.

#### 5. Resultados en Posicionamiento de Marca:

En el 2013 nos esforzamos en manejar una estrategia por segmentos de mercado ayudando al posicionamiento de los servicios que se ofrecen como: Gestión Documental, Masivos y Casillero Virtual entre otros.

Se realizaron acciones enfocadas a continuar el posicionamiento de marca lo cual nos permitió crecer 2 puntos en **tracking de marca pasando de 14 a 16 puntos del año 2012 al 2013.**

## 6. Resultados en Capital Humano

Continuamos la labor de fortalecer las competencias y mejorar el bienestar de los colaboradores de 4-72, por lo tanto se desarrollaron actividades de capacitación en temas como gestión de la operación, servicio al cliente, desarrollo de habilidades técnicas, talleres enfocados al trabajo en equipo, liderazgo y orientación al logro. Capacitamos alrededor de 6.784 colaboradores a nivel nacional en 108 temas que impactan la eficiencia en cada uno de los procesos.

Adicionalmente trabajamos el bienestar a través de la realización de actividades como celebración de fechas especiales, salud ocupacional, actividades recreativas y demás entre las que se encuentran la escuela de fútbol para niños de los colaboradores, héroes del servicio, actividades navideñas, día del cartero y demás.

En cuanto a la gestión jurídica Servicios Postales Nacionales S.A, en la vigencia 2013, se atendieron 20 procesos de conciliaciones judiciales y extrajudiciales en representación de la Empresa como convocada o convocante 10 menos que en la vigencia anterior, se fortaleció el control sobre los procesos de contratación, implementando listas de chequeos y criterios que permiten tener mayores exigencias con los proveedores y clientes.

Por otro lado con el fin de velar por el cumplimiento del sistema de control interno se llevaron a cabo auditorías en las que se identificaron oportunidades de mejora que fueron gestionadas por los responsables de los procesos y subprocesos, el plan anual de auditoría se cumplió en un 98.64%.

También es importante resaltar que durante la vigencia 2013, la Contraloría General de la República adelantó un proceso de auditoría de las vigencias 2011 y 2012 y la oficina Asesora de Control Interno acompañó a los procesos en el diseño del plan de acción para dar solución a los hallazgos identificados por este Ente de Control, el cual será desarrollado durante el 2014 y realizaremos el control periódico necesario para cumplir con lo propuesto.

Por otro lado, la Entidad creó la Oficina de Control interno Disciplinario que cumple una función preventiva y correctiva en la Entidad, para garantizar la efectividad de los principios y fines previstos en la Constitución, la ley y los tratados internacionales, que se deben observar en el ejercicio de la función

➤ **Código postal:** 110911

Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.

**Línea Bogotá:** (57-1) 419 9299

**Línea nacional:** 01 8000 111 210

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

pública.

## 7. Resultados de Gestión Organizacional

En cuanto a la gestión organizacional y buscando el mejoramiento continuo de los procesos, la entidad adelanto el proyecto para lograr la certificación de calidad, la cual se obtuvo después de una auditoría externa realizada por el Ente Certificador Bureau Veritas, **obteniendo la certificación de calidad bajo la norma ISO 9001 y NTC GP 1000.**

### Retos 2014

Los resultados positivos del 2013 son el primer gran paso en la ruta de cambio estratégico de 4-72. En el 2014 hay que afrontar retos de sostenibilidad y crecimiento.

Para eso se han propuesto metas específicas alineadas a la visión de la compañía de *Ser un proveedor de servicios, líder 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.*

Hemos planteado unos propósitos claros en términos de:

- Generar mayores ingresos
- Aumentar la participación de mercado en el sector gobierno
- Incrementar el volumen de envíos
- Mejorar la eficiencia operativa
- Cumplir los tiempos de entrega
- Fortalecer los sistemas de información.

Que son los focos para trabajar durante el 2014.

El 2013 fue solo el comienzo logrando excelentes resultados en términos financieros, operativos y administrativos.

Año tras año los retos son mayores y las metas más altas, debemos mantener la tendencia de mejorar continuamente, en tiempos, calidad y servicio.

➤ **Código postal:** 110911

Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.

**Línea Bogotá:** (57-1) 419 9299

**Línea nacional:** 01 8000 111 210

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

**El 2014 es el año del Servicio y nuestra Prioridad debe ser el Cliente.**

Queremos ser una compañía altamente competitiva capaz de afrontar los retos de la industria mejorar la eficiencia y eficacia en todos los procesos **para seguir entregando lo mejor de los colombianos.**

Gracias,

**Adriana María Barragán López**  
Presidenta  
Servicios Postales Nacionales S.A.

➤ **Código postal:** 110911  
Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.  
**Línea Bogotá:** (57-1) 419 9299  
**Línea nacional:** 01 8000 111 210

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)