

Entregando lo mejor de
los colombianos



INFORME DE GESTIÓN ANUAL

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.
VIGENCIA 2013

Presidenta
Adriana María Barragán López

Documento Preliminar
Información en verificación.

Elaborado:
Oficina Asesora de Planeación
31 de enero de 2014



ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

Mauricio Cárdenas Santamaría

Ministro de Hacienda y Crédito Público
(En nombre de la Nación)

Luis Fernando Cruz Araujo

Representante Legal Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario, Fiduagraria S.A.- Parapat

Luis Felipe Paredes Cadena

Gerente General
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

Darío Montenegro Trujillo

(Hasta el 21 de marzo de 2013)

Diana Rocio Celis Mora

Gerente General
Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC

JUNTA DIRECTIVA

Diego Molano Vega

Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Luis Fernando Cruz Araujo

Representante Legal
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

Darío Montenegro Trujillo

(Hasta el 21 de marzo de 2013)

Diana Rocio Celis Mora

Gerente General
Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC

José Fernando Torres Fernández de Castro

Delegado Presidencia de la República



EQUIPO DIRECTIVO 4-72

Adriana María Barragán López
Presidente

Ricardo López Arévalo
Secretario General

Jairo Cardona Marín
Vicepresidente Soporte Corporativo

Helberth Feriz Joya
Vicepresidente Comercial

Gerardo Muñoz Chewgin
Vicepresidente Servicio al Cliente

Javier Bonilla Mercado
Vicepresidente de Operaciones

Germán Tarsicio Sánchez Parra
Hasta 21 julio 2013

Johny Gender Navas
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Jorge Barrera Castro
Jefe Oficina Asesora de Marketing Estratégico y Nuevos
Negocios

Diego Fernando Huertas Ortiz
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Jose Beiman Zuluaga Granados
Hasta 18 agosto 2013

Jose Virgilio Jimenez
Director Nacional de Seguridad

Andrea Ustman Bolaños
Jefe de Comunicaciones

Corredor y Asociados Ltda.
Hasta abril de 2013
Amezquita & CIA S.A.
Revisoría Fiscal



Introducción

- En el presente documento se resumen los resultados de la gestión realizada durante la vigencia 2013.

El año 2013 significó un año de cambio para la organización, la cual puso en marcha una estrategia 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.

Se realizaron cambios al interior de nuestros procesos, optimizamos procedimientos y realizamos un seguimiento y control constante a la ejecución de esa estrategia.

Todos 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.

Para el 2013 se plantearon **metas** claras a nivel, financiero, de mercado, Operacional y Organizacional.

Agenda de cambio Estratégico 4-72		
2012		2013
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ingresos: 165 MM ▶ EBITDA: 10,5% (CAGR -17%) 	Financiero	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ingresos: 35% \$ 223 MM ▶ EBITDA min.: 10% Rentab. Min. 8%
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Negocio concentrado documentos (aprox. 80%) ▶ Mayor sector de clientes es Gobierno; sin embargo sólo 16% de participación de mercado ▶ Muy baja presencia en Paquetería 	Mercado	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Líder en gestión integral del documento en sector gobierno (\$ 30 MM) ▶ Un reconocido proveedor de Servicios ▶ Una entidad diversificada en otros sectores
<ul style="list-style-type: none"> Costos (USD3,16/pieza) Eficiencia (8.000 piezas/empleado) 	Operacional	<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia (20.000 piezas/empleado) Volumen 70 millones de envíos
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Trabajo individual/ re procesos /Islas de trabajo ▶ Organización Funcional 	Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Equipos de trabajo / alto rendimiento ▶ Organización orientada a proyectos / unidades de negocio



Las principales **acciones** realizadas durante la vigencia fueron:

Términos Financieros:

Política de Austeridad del Gasto

- Entrega de inmuebles en arriendo no operativos
- Optimización de costos en Arrendamientos
- Control de viáticos y Gastos de Viaje,
- Optimización del Personal a través de métricas de carga laboral.

Términos Operativos

- Cambio en el modelo de transporte aéreo y terrestre.
- Rediseño de las centrales de tratamiento postal.
- Incremento volúmenes de la operación

Términos Operativos

- Cambio en el modelo de transporte aéreo y terrestre.
- Rediseño de las centrales de tratamiento postal.
- Incremento volúmenes de la operación

Términos Comerciales

Estrategia Comercial

- Incrementar el consumo del portafolio de nuestros productos en clientes actuales.
- Desarrollo del negocio de gestión Documental y electrónica en el sector gobierno.
- Crecimiento en sector de empresas de servicios públicos para mensajería masiva con nuevos modelo de negocio.
- Crecimiento en nuevos canales a través de productos electrónicos. Relanzamiento, consecución de aliado e implementación del Casillero Virtual 4-72.
- Integración de aliados para mensajería masiva en empresas de servicios públicos y Gestión Documental

Los principales resultados obtenidos, evidencian que se logró revertir las tendencias negativas de los últimos 5 años, **demonstrando que 4-72 es una compañía viable y con potencial.**



Resultados 2013*

A nivel Financiero

- ▶ Ingresos operativos crecieron de \$165.569 a \$209.425 MM (26% anual)
- ▶ Los costos de producción pasaron de \$142,680 a \$164.581MM (15% anual)
- ▶ El EBITDA aumentó de forma significativa a 18,7% (78% anual)

A nivel Mercado y Clientes

- ▶ Crecimiento en los ingresos en Gobierno de \$ 56.558 a \$ 74.112 MM (31%)
- ▶ Lanzamiento de nuevos productos: Se lanzó el servicio de paquetería que lleva 7 meses en el mercado y casillero.
- ▶ Crecimiento en los ingresos de privado y masivo \$ 12.424 a \$ 18.393 (15%)
- ▶ Índice Satisfacción del Cliente los resultados no fueron positivos (3,2/5)

A nivel Operacional

- ▶ Optimización de costos en Arrendamientos, Viáticos y Gastos de Viaje, y Personal.
- ▶ Incremento de la eficiencia operativa de 9.780 piezas a 28,710 (194%)
- ▶ Cumplimiento en Tiempos de entrega inferiores al 80%

A nivel Organizacional

- ▶ Certificaciones de Calidad ISO 9001 y NTC GP1000
- ▶ Planes de bienestar y procesos de comunicación.

*Datos Preliminares. A la espera de los datos de cierre financiero 2013,

Los principales Proyectos realizados..



Inicio Proyecto de Automatización



Rediseño de las centrales de tratamiento postal



Posicionamiento de la Marca

Los principales **Proyectos** realizados

Casillero**Virtual** | 

Relanzamiento casillero virtual



Reconocimiento al mejor empleado del mes

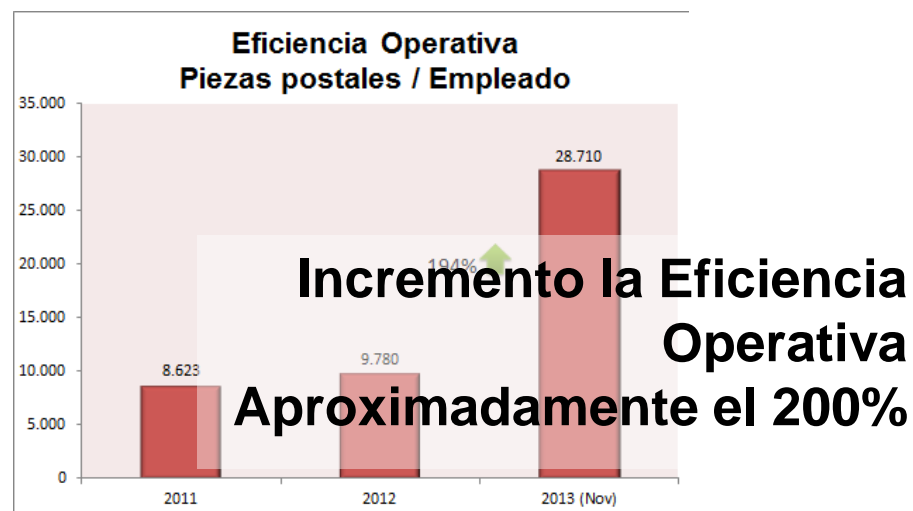
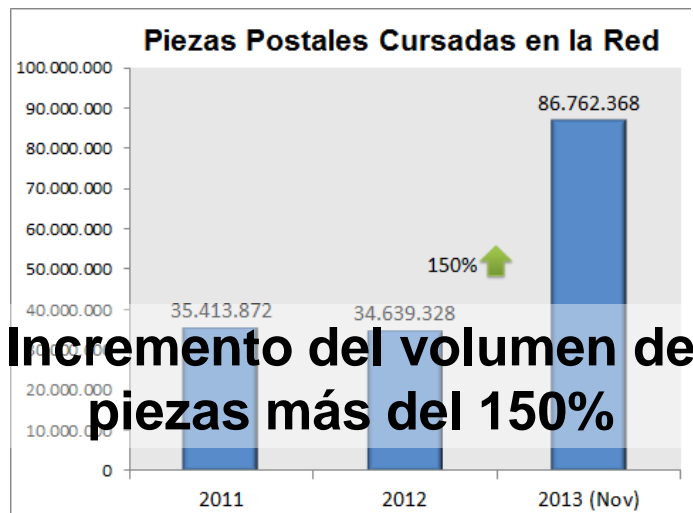


Centros de Entrenamiento Postal



Actividades de Bienestar

Las principales Logros alcanzados..



Proyectos y Retos del 2014

- Focalización en la Eficiencia y Productividad de Procesos
- Mejoramiento de la Calidad del Servicio
- Enfoque de Servicio al Cliente
- Modernización de la Operación
- Fortalecimiento de la gestión de proyectos





Entregando lo mejor de
los colombianos

Documento Preliminar
Información en verificación.

Elaborado:
Oficina Asesora de Planeación
31 de enero de 2014