

Entregando lo mejor de  
**los colombianos**






# Seguimiento BSC Tercer Trimestre 2014

ISO 9001:2008  
NTC GP 1000:2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
N° 02226314 (P114)



# RANGOS DE GESTIÓN 2014

Para gestión general	Rango	Estado
Excelente	> 100% - 120%	
Bueno	95% - 100%	
Regular	70% - 94%	
Insuficiente	<=69%	



# Cómo vamos? Septiembre 2014

Entregando lo mejor de  
**los colombianos**



## Agenda de cambio Estratégico 4-72

### Septiembre 2014

	2013	Resultado Actual Acumulado	Meta Acumulado	Cumplimiento	2014
<b>Financiero</b>					
► Ingresos:	\$240 MM	\$173.567 MM	\$179.279 MM	96.81%	\$ 270 MM
► EBITDA:	17,4%	10,17%	15,5%	65,61%	16 %
► Utilidad	\$ 23 MM	\$8.952 MM	\$20.250 MM	44,21%	\$ 27 MM

	2013	Resultado Actual Acumulado	Meta Acumulado	Cumplimiento	2014
<b>Mercado</b>					
► Composición Portafolio:	71% Doc -29%Otros	56% Doc 41% Otros	65% Doc 35% Otros	116.92%	65% Doc 35% Otros
► % Part. Gobierno:	20%	Medición Anual			24%
► Satisfacción Cliente:	3,2 / 5	4,31	4	107.75%	4 / 5
► Posicionamiento Marca	16 pts.	Medición Anual			18 pts.

	2013	Resultado Actual Acumulado	Meta Acumulado	Cumplimiento	2014
<b>Operacional</b>					
► No Piezas/empleado:	31 mil	28.175	31.223	94.24%	41 mil piezas
► Volumen Envíos:	92 M	80.400.156	93.262.500	86,21%	125 Millones
► % Cumpl. Tiempo Entrega	80%	93%	90%	103.33%	90%

	2013	Resultado Actual Acumulado	Meta Acumulado	Cumplimiento	2014
<b>Organizacional</b>					
• <b>Procesos y Proyectos:</b>	Certificaciones ISO 9000 y NTC GP 1000	Certificación BASC			• Certificación BASC
	Incorporación de Metodología de Proyectos PMI	Implementación de Metodología PMO			• Implementación de Metodología PMO
		Certificación ISO 14001			• Certificación ISO 14001

# BSC CORPORATIVO

93,31%

Entregando lo mejor de  
**los colombianos**



97,20%

FINANCIERA

73,79%

Incrementar la rentabilidad del negocio y generar un mejor EBITDA

95,76%

Incrementar los ingresos a través del crecimiento en diferentes sectores

104,82%

Optimizar los costos de la operación de 4-72

104,05%

CLIENTE

116,92%

Fortalecer la confianza del cliente hacia el consumo de nuestros productos y servicios (Diversificación)

95,46%

Mejorar los niveles de satisfacción y servicio al cliente mediante el cumplimiento de tiempo, calidad y seguridad

94,11%

PROCESOS INTERNOS

95,24%

Desarrollar nuevos productos y potencializar los existentes que fortalezcan nuestra participación en los sectores.

88,63%

Incrementar la capacidad operativa y mejorar los niveles de eficiencia

91,64%

Mejorar y cumplir los procesos y procedimientos para optimizar los tiempos de entrega

100,95%

Brindar seguridad al cliente garantizando la entrega de sus productos y servicios en perfecto estado

73,81%

APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

76 %

Contar con personal competente, comprometido y motivado

72,15%

Garantizar los sistemas y la información necesaria para la operación del negocio



# FINANCIERA


Entregando lo mejor de  
**los colombianos**











Resultados Septiembre 2014

## Objetivo

Incrementar la rentabilidad del  
negocio y generar un mejor  
EBITDA

 **73,79%**

NOMBRE	META ACUMULADA AL MES	RESULTADO ACUMULADO AL MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
Índice de Liquidez	2	1,97	98,50% 	2
Rotación de Cartera (Días)	60	43,36	120% 	60
Eficiencia en el Recaudo (Millones)	\$ 122.323	\$ 125.466	102,57% 	194.164
Margen Operacional (%)	12,5%	8,18%	65,44% 	12,5%
Margen Neto (%)	8,4%	4,51%	53,69% 	8,4%
Margen Ebitda (%)	15,5%	10,17%	65,61% 	15,5%
ROE	8,98%	4,28%	47,66% 	12%
ROA	5,61%	2,88%	51,34% 	7,5%

# FINANCIERA


Entregando lo mejor de  
**los colombianos**




## Resultados Septiembre 2014

### Objetivo

Incrementar los ingresos a través  
del crecimiento en diferentes  
sectores

 95,76%

NOMBRE	META ACUMULADA AL MES	RESULTADO ACUMULADO AL MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
Total de Ingresos (Millones)	\$ 179.279	\$ 173.567	96,81% 	241.038
Ingresos por Documentos (Millones)	\$ 66.315	\$ 64.606	97,42% 	88.882
Ingresos por Gestión Documental (Millones)	\$ 35.731	\$ 35.908	100,50% 	47.890
Ingresos Servicios Financieros Postales (Millones)	\$ 14.622	\$ 13.450	91,98% 	19.598
Ingresos Casillero Virtual (Millones)	\$ 2.585	\$ 3.033	117,33% 	3.465
Franquicia Postal y Telegráfica	\$ 29.548	\$ 32.486	109,94% 	39.603
Ingresos de Masivos (Millones)	\$ 14.058	\$ 6.825	48,55% 	18.842
Ingresos de Paquetería (Millones)	\$ 9.346	\$ 13.003	120% 	13.276
Ingresos Servicios Internacionales (Millones)	\$ 7.073	\$ 4.257	60,19% 	9.480









# FINANCIERA

**Objetivo** Resultados Septiembre 2014

Optimizar los costos de la  
operación de 4-72

 104,82%

NOMBRE	META ACUMULADA AL MES	RESULTADO ACUMULADO AL MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
Costo Promedio Ponderado de Capital (WACC) %	16%	15,00%	106,25% 	16%
Capital de trabajo (Millones \$)	\$ 80.000	\$ 98.636	120% 	80.000
Nivel de Endeudamiento (%)	50%	32,69%	120% 	50%
Índice de Riesgo	1	0,23	120% 	1
Costo por pieza postal (Pesos)	\$ 2.148	\$ 2.268	94,41% 	2.148
Días para generar estados financieros (Días)	10	15	50% 	10



# CLIENTE Y MERCADO

Resultados Septiembre 2014

## Objetivo

Fortalecer la confianza del cliente hacia el consumo de nuestros productos y servicios (Diversificación)

 116,92%

NOMBRE	META ACUMULADA AL MES	RESULTADO ACUMULADO AL MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
% de diversificación del Portafolio Documentos	65%	56%	113,85% 	65%
% de diversificación del Portafolio Otros	35%	44%	120% 	35%



# CLIENTE Y MERCADO



Resultados Septiembre 2014

## Objetivo

Mejorar los niveles de satisfacción y servicio al cliente mediante el cumplimiento de tiempo, calidad y seguridad



95,46%


NOMBRE	META ACUMULADA AL MES	RESULTADO ACUMULADO AL MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
Disminución de Quejas y Reclamos (%)	15%	15,00%	100% 	10%
Oportunidad en la atención de PQRs	100%	94,40%	94,40% 	100%



# PROCESOS INTERNOS

Resultados Septiembre 2014

## Objetivo

Desarrollar nuevos productos y potencializar los existentes que fortalezcan nuestra participación en los sectores.

 **95,24 %**


NOMBRE	META ACUMULADA AL MES	RESULTADO ACUMULADO AL MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
<b>Cumplimiento en desarrollo de nuevos proyectos</b>	100%	91%	91% 	100%
<b>Potencializar productos actuales</b>	23%	23,37%	101,61% 	20%



# PROCESOS INTERNOS

Resultados Septiembre 2014

**Objetivo**

Incrementar la capacidad operativa y mejorar los niveles de eficiencia

 **88,63%**


NOMBRE	META ACUMULADA AL MES	RESULTADO ACUMULADO AL MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
<b>Eficiencia por colaborador (piezas/empleador)</b>	31.223	28.175	90,24% 	41.000
<b>Volumen de envíos distribuidos (Piezas/año)</b>	93.262.500	80.400.156	86,21% 	125.000.000




# PROCESOS INTERNOS

Resultados Septiembre 2014

## Objetivo

Mejorar y cumplir los procesos y procedimientos para optimizar los tiempos de entrega

 91,64%

NOMBRE	META ACUMULADA AL MES	RESULTADO ACUMULADO AL MES	CUMPLIMIENTO ACUMULADO AL MES	META ANUAL
Cumplimiento Tiempos de entrega correo certificado (%)	90%	93%	103,33% 	90%
Cumplimiento Tiempos de entrega mensajería expresa (%)	95%	93%	97,89% 	95%
Devoluciones improcedentes (#)	5.400	10.955	0% 	7.200



# PROCESOS INTERNOS

Resultados Septiembre 2014

## Objetivo

Brindar seguridad al cliente  
garantizando la entrega de sus  
productos y servicios en  
perfecto estado

 100,95%

NOMBRE	META ACUMULADA AL MES	RESULTADO ACUMULADO AL MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
Objetos entregados en buen estado individual (CRC) (%)	99,5%	99,8%	100,30% 	99,50%
Objetos entregados en buen estado masivo (CRC) (%)	97,5%	99,9%	102,46% 	97,50%


# APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

Resultados Septiembre 2014

**Objetivo**

Contar con personal  
competente, comprometido y  
motivado

 76 %

NOMBRE	META ACUMULADA AL MES	RESULTADO ACUMULADO AL MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
Efectividad de la Capacitación	100%	76%	76% 	100%






# APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

Resultados Septiembre 2014

**Objetivo**

Garantizar los sistemas y la información necesaria para la operación del negocio

 **72,15%**

NOMBRE	META ACUMULADA AL MES	RESULTADO ACUMULADO AL MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
Funcionabilidad SIPOST	100%	56%	56 % 	100%
Funcionabilidad ERP	93%	95,00%	102,15% 	100%

Entregando lo mejor de  
**los colombianos**



ISO 9001: 2008  
NTC GP 1000: 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification

N° CO234314/GP0149

