

4°N

72°00





Entregando lo mejor de
los colombianos



Seguimiento BSC Primer Trimestre 2014

RANGOS DE GESTIÓN 2014



Para gestión general	Rango	Estado
Excelente	> 100% - 120%	
Bueno	95% - 100%	
Regular	70% - 94%	
Insuficiente	$\leq 69\%$	



BSC CORPORATIVO 1er Trimestre 2014

99,5%



4°N 72°O

97,57%

FINANCIERA

64,68%

Incrementar la rentabilidad del negocio y generar un mejor EBITDA

98,98%

Incrementar los ingresos a través del crecimiento en diferentes sectores

104,99%

Optimizar los costos de la operación de 4-72

98,07%

CLIENTE

116,92%

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

85,51%

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

103,8%

PROCESOS INTERNOS

120%

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

96,72%

Incrementar la capacidad operativa y mejorar los niveles de eficiencia

97,89%

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

97,02%

APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

93,23%

Contar con personal competente, comprometido y motivado

99,88%

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

FINANCIERA









Resultados Primer Trimestre 2014



Objetivo

Incrementar la rentabilidad del negocio y generar un mejor EBITDA

 64,68%

NOMBRE	META ACUMULADA MES	RESULTADO ACUMULADO MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
Índice de Liquidez	2	1,92	96% 	2
Rotación de Cartera (Días)	60	50,59	115,68% 	60
Eficiencia en el Recaudo (Millones)	\$ 33.008	\$ 37.683	114,16% 	194.164
Margen Operacional (%)	12,5%	8,92%	71,36% 	12,5%
Margen Neto (%)	8,4%	2,68%	31,9% 	8,4%
Margen Ebitda (%)	15,50%	7,50%	48,39% 	15,5%
ROE	2,89%	0,86%	29,76% 	12%
ROA	1,79%	0,56%	31,28% 	7,5%


FINANCIERA



Resultados Primer Trimestre 2014



Objetivo

Incrementar los ingresos a través del crecimiento en diferentes sectores

 98,98%

NOMBRE	META ACUMULADA MES	RESULTADO ACUMULADO MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
Total de Ingresos (Millones)	\$ 55.044	\$ 54.868	99,68% 	241.038
Ingresos por Documentos (Millones)	\$ 20.736	\$ 20.758	100,11% 	88.882
Ingresos por Gestión Documental (Millones)	\$ 11.173	\$ 12.757	114,18% 	47.890
Ingresos Servicios Financieros Postales (Millones)	\$ 4.572	\$ 5.188	113,47% 	19.598
Ingresos Casillero Virtual (Millones)	\$ 808	\$ 833	103,09% 	3.465
Franquicia Postal y Telegráfica	\$ 9.239	\$ 9.756	105,6% 	39.603
Ingresos de Masivos (Millones)	\$ 4.396	\$ 2.784	63,33% 	18.842
Ingresos de Paquetería (Millones)	1.907	1.483	77,77% 	13.276
Ingresos Servicios Internacionales (Millones)	\$ 2.212	\$ 1.310	59,22% 	9.480

4°N

72°O

FINANCIERA

Resultados Primer Trimestre 2014









Objetivo

Optimizar los costos de la
operación de 4-72



104.99%

NOMBRE	META ACUMULADA MES	RESULTADO ACUMULADO AL MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
Costo Promedio Ponderado de Capital (WACC) %	16%	15,59%	102,56% 	16%
Capital de trabajo (Millones \$)	80.000	97.316	120% 	80.000
Nivel de Endeudamiento (%)	50%	34,38%	120% 	50%
Índice de Riesgo	1	0,21	120% 	1
Costo por pieza postal (Pesos)	2.148	2.168	99,07% 	2.148
Días para generar estados financieros (Días)	10	15	50% 	10


CLIENTE Y MERCADO



Resultados Primer Trimestre 2014



Objetivo

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

 116,92%

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


CLIENTE Y MERCADO



Resultados Primer Trimestre 2014



Objetivo

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

 85,51%

NOMBRE	META ACUMULADA MES	RESULTADO ACUMULADO MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
Disminución de Quejas y Reclamos (%)	5%	5,83%	83,4% 	20%
Oportunidad en la atención de PQRs	100%	86%	86% 	100%

PROCESOS INTERNOS

Resultados Primer Trimestre 2014




Objetivo

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



120%

NOMBRE	META ACUMULADA MES	RESULTADO ACUMULADO MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
% Rentabilidad de nuevos productos/servicios	15%	26,10%	120% 	15%


PROCESOS INTERNOS



Resultados Primer Trimestre 2014



Objetivo

Incrementar la capacidad operativa y mejorar los niveles de eficiencia

 96,72%

NOMBRE	META ACUMULADA MES	RESULTADO ACUMULADO MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
Eficiencia por colaborador (piezas/empleado)	9.763	9.685	99,2% 	41.000
Volumen de envíos distribuidos (Piezas/año)	29.162.500	27.118.231	92,99% 	125.000.000

PROCESOS INTERNOS

Resultados Primer Trimestre 2014







Objetivo

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



97,89%

NOMBRE	META ACUMULADA MES	RESULTADO ACUMULADO MES	CUMPLIMIENTO ACUMULADO AL MES	META ANUAL
Cumplimiento Tiempos de entrega correo certificado (%)	90%	94,20%	104,67% 	90%
Cumplimiento Tiempos de entrega mensajería expresa (%)	95%	92,50%	97,37% 	95%
Devoluciones improcedentes (#)	1.821	2.631	55,52% 	7.200
Cumplimiento Tiempos de entrega correo certificado (%)	90%	93,70%	104,11% 	90%

PROCESOS INTERNOS



Resultados Primer Trimestre 2014



Objetivo

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

 100.95%

NOMBRE	META ACUMULADA MES	RESULTADO ACUMULADO MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
Objetos entregados en buen estado individual (CRC) (%)	99,50%	99,80%	100,3% 	99,50%
Objetos entregados en buen estado masivo (CRC) (%)	97,50%	99,90%	102,46% 	97,50%

APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

Resultados Primer Trimestre 2014



Objetivo

Contar con personal
competente,
comprometido y motivado



93,23%

NOMBRE	META ACUMULADA MES	RESULTADO ACUMULADO MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
Efectividad en la Capacitación	100%	93,23%	93,23%	100%

4°N

72°O

APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

Resultados Primer Trimestre 2014





Objetivo

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



99,88%

NOMBRE	META ACUMULADA MES	RESULTADO ACUMULADO MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
Uptime Sistema: SIPOST, ERP, PQR, PORTAL.	100%	99,81%	99,81% 	100%
Uptime Comunicaciones: MPLS, INTERNET	100%	100%	100% 	100%

4°N

72°00

Entregando lo mejor de
los colombianos

