

Entregando lo mejor de  
**los colombianos**



# Seguimiento BSC Segundo Trimestre 2014



# RANGOS DE GESTIÓN 2014

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



# Cómo vamos? Junio 2014

Entregando lo mejor de  
**los colombianos**



## Agenda de cambio Estratégico 4-72

### Junio 2014

	2013	Resultado Actual Acumulado	Meta Acumulado	Cumplimiento	2014
<b>Financiero</b>					
► Ingresos:	\$240 MM	\$110.658 MM	\$114.708 MM	96.47%	\$ 270 MM
► EBITDA:	17,4%	7,07%	15,5%	45.61%	16 %
► Utilidad	\$ 23 MM	\$3.157.141 MM	\$13.500.000 MM	23%	\$ 27 MM

	2013	Resultado Actual Acumulado	Meta Acumulado	Cumplimiento	2014
<b>Mercado</b>					
► Composición Portafolio:	71% Doc -29%Otros	55% Doc 45% Otros	65% Doc 35% Otros	117.69%	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	18.859	20,112	93.77%	41 mil piezas
► Volumen Envíos:	92 M	53.365.333	60.075.000	88.83%	125 Millones
► % Cumpl. Tiempo Entrega	80%	92%	90%	102.22%	90%

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

# BSC CORPORATIVO

93,6%

Entregando lo mejor de  
**los colombianos**



96,15%

FINANCIERA

59,56%

Incrementar la rentabilidad del negocio y generar un mejor EBITDA

96,07%

Incrementar los ingresos a través del crecimiento en diferentes sectores

105,97%

Optimizar los costos de la operación de 4-72

96,32%

CLIENTE

117,69%

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

82,07%

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

94,68%

PROCESOS INTERNOS

94,69%

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

91,79%

Incrementar la capacidad operativa y mejorar los niveles de eficiencia

91,3%

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

100,92%

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

85,41%

APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

92,8%

Contar con personal competente, comprometido y motivado

105,83%

Establecer roles y mantener los niveles de responsabilidad de los colaboradores enfocados en el cumplimiento de sus propias metas.

64,55%

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

# FINANCIERA

Entregando lo mejor de  
**los colombianos**



Resultados Junio 2014

## Objetivo

Incrementar la rentabilidad del  
negocio y generar un mejor  
EBITDA

 59,56%

NOMBRE	META ACUMULADA AL MES	RESULTADO ACUMULADO AL MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
Índice de Liquidez	2	1,79	89,50% 	2
Rotación de Cartera (Días)	60	49,46	117,57% 	60
Eficiencia en el Recaudo (Millones)	\$ 69.899	\$ 80.022	114,48% 	194.164
Margen Operacional (%)	12,5%	6,35%	50,80% 	12,5%
Margen Neto (%)	8,4%	2,45%	29,17% 	8,4%
Margen Ebitda (%)	15,5%	7,07%	45,61% 	15,5%
ROE	5,95%	1,55%	26,05% 	12%
ROA	3,77%	0,98%	25,99% 	7,5%

# FINANCIERA

Entregando lo mejor de  
**los colombianos**



## Resultados Junio 2014

### Objetivo

Incrementar los ingresos a través  
del crecimiento en diferentes  
sectores

 **96,07%**

NOMBRE	META ACUMULADA AL MES	RESULTADO ACUMULADO AL MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
Total de Ingresos (Millones)	\$ 114.708	\$ 110.658	96,47% 	241.038
Ingresos por Documentos (Millones)	\$ 42.717	\$ 40.621	95,09% 	88.882
Ingresos por Gestión Documental (Millones)	\$ 23.016	\$ 25.477	110,69% 	47.890
Ingresos Servicios Financieros Postales (Millones)	\$ 9.419	\$ 10.915	115,88% 	19.598
Ingresos Casillero Virtual (Millones)	\$ 1.665	\$ 1.807	108,53% 	3.465
Franquicia Postal y Telegráfica	\$ 19.033	\$ 19.923	104,68% 	39.603
Ingresos de Masivos (Millones)	\$ 9.056	\$ 4.820	53,22% 	18.842
Ingresos de Paquetería (Millones)	\$ 5.245	\$ 4.317	82,31% 	13.276
Ingresos Servicios Internacionales (Millones)	\$ 4.556	\$ 2.778	60,97% 	9.480

# FINANCIERA

**Objetivo** Resultados Junio 2014

Optimizar los costos de la  
operación de 4-72

 105,97%

NOMBRE	META ACUMULADA AL MES	RESULTADO ACUMULADO AL MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
Costo Promedio Ponderado de Capital (WACC) %	16%	13,68%	114,5% 	16%
Capital de trabajo (Millones \$)	\$ 80.000	\$ 94.199	117,75% 	80.000
Nivel de Endeudamiento (%)	50%	36,87%	120% 	50%
Índice de Riesgo	1	22%	120% 	1
Costo por pieza postal (Pesos)	\$ 2.148	\$ 2.258	94,88% 	2.148
Días para generar estados financieros (Días)	10	15	50% 	10

# CLIENTE Y MERCADO

Resultados Junio 2014

## Objetivo

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

 117,69%

NOMBRE	META ACUMULADA AL MES	RESULTADO ACUMULADO AL MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
% de diversificación del Portafolio Documentos	65%	55%	115,38% 	65%
% de diversificación del Portafolio Otros	35%	45%	120,00% 	35%

# CLIENTE Y MERCADO

Resultados Junio 2014

## Objetivo

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

82,07%

NOMBRE	META ACUMULADA AL MES	RESULTADO ACUMULADO AL MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
<b>Índice de satisfacción CLISA</b>	4	4,3	107,75%	4
<b>Disminución de Quejas y Reclamos (%)</b>	10%	29%	0%	10%
<b>Oportunidad en la atención de PQRs</b>	100%	93%	93,11%	100%

# PROCESOS INTERNOS

Resultados Junio 2014

## Objetivo

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

 **94,69 %**

NOMBRE	META ACUMULADA AL MES	RESULTADO ACUMULADO AL MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
<b>Cumplimiento en desarrollo de nuevos proyectos</b>	100%	93%	93,00% 	100%
<b>Potencializar productos actuales</b>	23%	22%	97,22% 	20%

# PROCESOS INTERNOS

Resultados Junio 2014

**Objetivo**

Incrementar la capacidad operativa y mejorar los niveles de eficiencia

 **91,79%**

NOMBRE	META ACUMULADA AL MES	RESULTADO ACUMULADO AL MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
<b>Eficiencia por colaborador (piezas/empleador)</b>	20.112	18.859	93,77% 	41.000
<b>Volumen de envíos distribuidos (Piezas/año)</b>	60.075.000	53.365.333	88,83% 	125.000.000

# PROCESOS INTERNOS

Resultados Junio 2014

## Objetivo

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

 91,3%

NOMBRE	META ACUMULADA AL MES	RESULTADO ACUMULADO AL MES	CUMPLIMIENTO ACUMULADO AL MES	META ANUAL
Cumplimiento Tiempos de entrega mensajería expresa (%)	95%	92%	96,84% 	95%
Cumplimiento Tiempos de entrega correo certificado (%)	90%	93%	103,22% 	90%
Devoluciones improcedentes (#)	3.621	9.744	0% 	7.200

# PROCESOS INTERNOS

Resultados Junio 2014

## Objetivo

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

 100,92%

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%	99,8%	102,36% 	97,50%

# APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

Resultados Junio 2014

**Objetivo**

Contar con personal  
competente, comprometido y  
motivado

 **92,80%**

NOMBRE	META ACUMULADA AL MES	RESULTADO ACUMULADO AL MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
Efectividad de la Capacitación	100%	92,80%	92,80% 	100%

# APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

Resultados Junio 2014

## Objetivo

Establecer roles y mantener los niveles de responsabilidad de los colaboradores enfocados en el cumplimiento de sus propias metas.

 105,83%

NOMBRE	META ACUMULADA AL MES	RESULTADO ACUMULADO AL MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
Índice de Desempeño de Personal	80%	84,66%	105,83% 	80%

# APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

Resultados Junio 2014

**Objetivo**

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

 **64,55%**

NOMBRE	META ACUMULADA AL MES	RESULTADO ACUMULADO AL MES	CUMPLIMIENTO MES	META ANUAL
Funcionabilidad SIPOST	90%	45%	50% 	100%
Funcionabilidad ERP	80%	73,25%	91,56% 	100%

Entregando lo mejor de  
**los colombianos**



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



N° CO234314/GP0149



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE