

Servicios Postales Nacionales



Libertad y Orden

Juan Ernesto Vargas

Presidente

Servicios Postales Nacionales S.A.

Pereira - Enero 2007

Contenido

- I. La Industria Postal en Colombia

- II. Políticas Postales

- III. Servicios Postales Nacionales S.A. – El Operador Postal Oficial

- IV. El Futuro de Servicios Postales Nacionales S.A

■ Servicios Postales

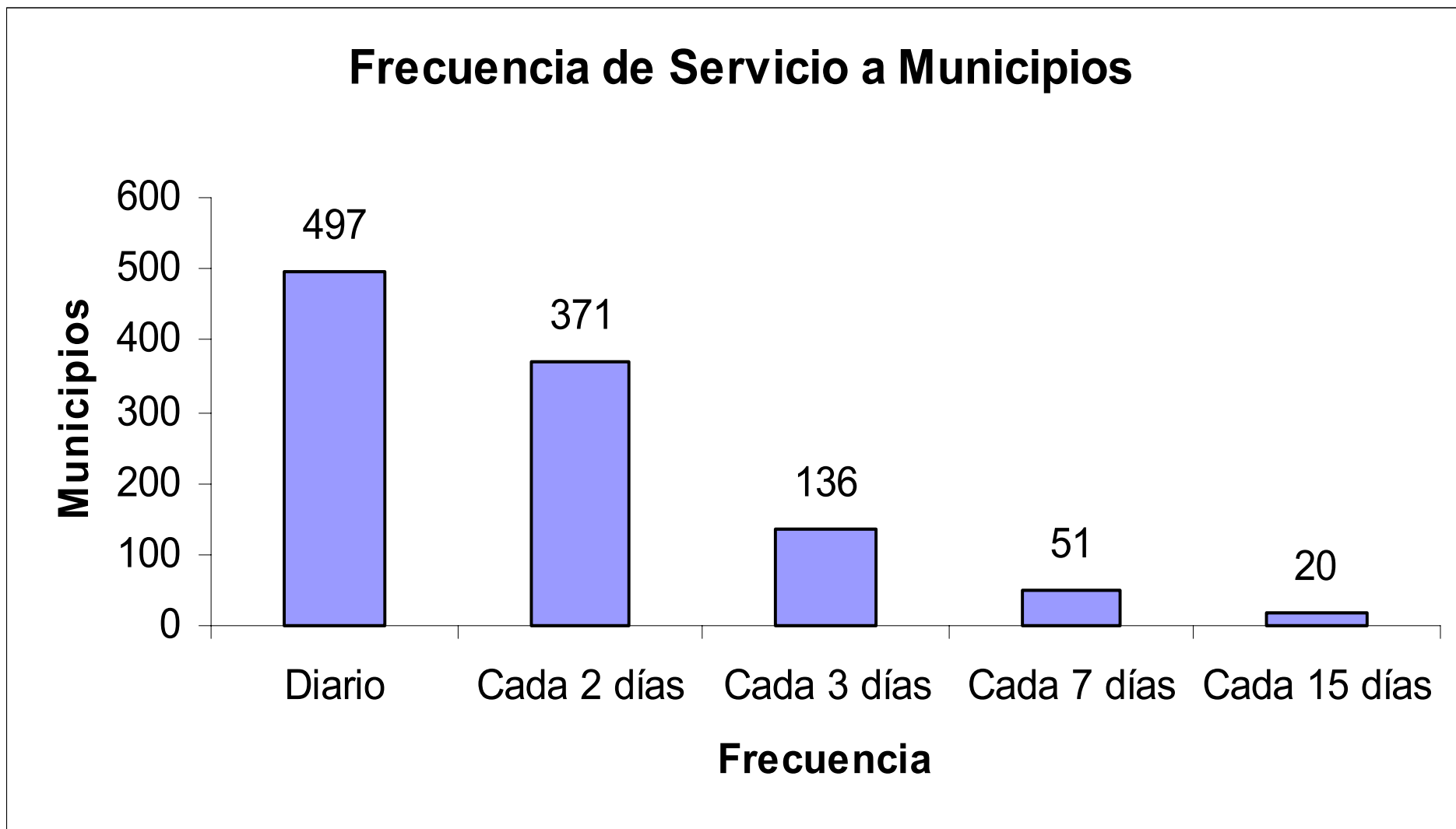
- ▶ Son servicios esenciales con carácter de **servicio público**
- ▶ Comprenden las actividades de **recepción, transporte y entrega** para prestar los servicios básicos o correo normal, los servicios especiales de correo y los servicios de correo expreso.
- ▶ Son un medio de **cohesión social** y un instrumento de presencia del Estado para facilitar el acceso a la información y el intercambio.
- ▶ Es el medio de comunicación **más básico** y más común.
- ▶ En países industrializados es un instrumento de **desarrollo económico y social** con contribuciones significativas en el impulso de sectores como transporte, banca, mercadeo directo, etc.
- ▶ Facilitan el **acceso** a franjas de la población que no han accedido a tecnologías más sofisticadas (internet, fax)

- Características del Mercado colombiano
 - ▶ **Vigilancia y control deficiente** de los operadores y del servicio.
 - ▶ Dificultad para establecer **límites** entre mensajería especializada, carga y correo.
 - ▶ Existencia de **tarifas predatorias especialmente en la franja de correo masivo (Estados de cuenta, Servicios públicos)**.
 - ▶ **Bajo desarrollo** de la industria con respecto a América Latina.
 - ▶ No existe régimen sancionatorio **fuerte**.
 - ▶ Servicios Postales Nacionales S.A. participa con el 14% de los **envíos totales** de la industria postal en Colombia.
 - ▶ Actualmente en el país hay **280 operadores** en el mercado postal con licencia. Se estima que el número de **operadores ilegales asciende a 600**, con el 54% del mercado.

- El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Comunicaciones tiene entre otras las siguientes políticas postales:
 - ▶ Cumplir los acuerdos y tratados internacionales: UPU
 - ▶ Ampliar la cobertura a nivel nacional
 - ▶ Facilitar el acceso a toda la población al servicio básico
 - ▶ Incrementar la calidad de los servicios
 - ▶ Ejercer mayor control y vigilancia a los prestadores del servicio
 - ▶ Promover la libertad de acceso a la empresa privada
 - ▶ Dar continuidad al proceso de reforma integral del sector
 - ▶ Buscar que el Operador Postal Oficial sea rentable, competitivo y eficiente

- Servicios Postales Nacionales S.A.
 - ▶ Sociedad Anónima con capital público
 - ▶ Encargado de la operación del Correo en virtud del Decreto 2854 de 2006.
 - ▶ Unico operador legal de correo en el país
 - ▶ Presencia Directa en 1.075 municipios a través de:
 - 185 Oficinas Directas
 - 599 Expendios
 - 1.228 Agencias Postales

- Servicios Postales Nacionales S.A.: Llegamos a 1075 municipios



■ Transición de Adpostal a Servicios Postales Nacionales S.A. (SPN)

▶ Problemas y Debilidades

- Problemas normales como **compañía naciente**, más los **históricos heredados** del operador anterior.
- SPN inició operaciones con una planta de **personal administrativa reducida e insuficiente** frente al tamaño de la operación que debía gestionar y con el **mismo volumen de piezas**.
- Reducción adicional de 589 (25%) personas que estaban en labores operativas de Adpostal generando un represamiento del correo durante varias semanas que duró la contingencia.
- Interrupción de servicios y suministros debido al atraso de pagos a algunos proveedores que se generó con la liquidación de Adpostal. Dificultad para **capacitar al personal** contratado para los procesos operativos.
- Hoy estamos en camino de estabilizar la operación de manera importante, en razón a los correctivos adoptados.

- Acciones Implementadas: **Seguridad**
 - ▶ **Modelo de seguridad postal**
 - Ingreso de **personal idóneo y especializado** en seguridad postal
 - **Refuerzo** en las actividades y **procesos en el aeropuerto** internacional El Dorado y en todas las **centrales de clasificación** del país.
 - Implementación del plan navideño de seguridad por primera vez, mediante el **intercambio de información en línea con los países de América Latina y EEUU.**

- Acciones Implementadas: **Tecnología**
 - ▶ Programa para el **seguimiento de piezas** postales con el fin de mejorar el servicio de información al usuario.
 - ▶ Infraestructura tecnológica para el **soporte de todos los procesos informáticos.**

- Acciones Implementadas : **Comerciales – Atención al Usuario**
 - ▶ Call Center para atender las inquietudes por la liquidación de Adpostal y se fortaleció el Centro Unificado de Atención al Usuario.
 - ▶ Se han atendido, desde la liquidación de Adpostal hasta la fecha, 80.340 llamadas en el Call Center. De éstas, el **92,4%** corresponden a llamadas con solicitudes de **información** sobre ubicación de los envíos y el **1,3%** corresponden a **reclamos**.
 - ▶ Del total de reclamaciones recibidas en el Centro Unificado de Atención, un **87,4%** han sido **solucionadas** y el resto están en **consulta**.

■ Estadísticas

▶ Operativos

- Mas de **650 proveedores** de servicios de transporte cubriendo las distintas rutas nacionales.
- Mas de **1.200 agentes** cubriendo servicios postales básicos en los lugares más apartados del país.
- Cerca de **4 millones de piezas** admitidas y entregadas a nivel nacional de manera mensual
- Mas de **950 carteros** entregando las piezas a nivel nacional

▶ Jurídicos

- Se han tramitado **14 Tutelas**
- Se han atendido **406 Derechos de Petición**

- Fundamentos del Nuevo Modelo de Gestión
 - ▶ Organización **liviana** con alta capacidad de respuesta.
 - ▶ Estructura enfocada a Mercados que controla procesos misionales, y que **terceriza** procesos de apoyo y operativos
 - ▶ Fortaleza **tecnológica** en el control de la operación
 - ▶ Ofrecer **nuevos servicios**: Giros Nacionales e Internacionales, Banco de las Oportunidades, Bureau Fax, Supermercado de servicios y productos postales y afines y complementarios, e-government, etc.
 - ▶ **Modernizar** los productos **tradicionales** como los apartados postales.
 - ▶ Diseñar e implementar el **Código Postal**
 - ▶ Incentivar la **cultura filatélica**



Servicios Postales Nacionales S.A.

Ministerio de Comunicaciones

www.serviciospostalesnacionales.com