



Correo y mucho más

ACTA
AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA
VIGENCIA 2021
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S

Siendo las 11:03 a.m. jueves 28 de Julio de 2022 mediante el aplicativo TEAMS y transmisión en redes sociales oficiales de 4-72 facebook, Twitter, desde el auditorio SPN S.A.S ubicado en la Diagonal 25G N° 95A - 55. Bogotá, el Doctor Gustavo Adolfo Araque Ferrero, Presidente y representante legal de Servicios Postales Nacionales S.A.S y su equipo directivo: conformado por:

Dra. **Paola Devia Diaz** Secretaria General, Dr. **Diego Mauricio Lopez Valencia** Vicepresidente de Soporte Corporativo, Dr. **Carlos Ignacio De La Rosa Manotas** Vicepresidente Comercial, Dr. **Gabriel Jaime Rico Betancur** Vicepresidente de Servicio al Cliente, Dr. **Manuel Fernando Avendaño** Vicepresidente de Operaciones. Presentaron la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía vigencia 2021.


Servicios Postales Nacionales S.A.S con base de los lineamientos Administrativos de la Función Pública, adelanto una encuesta para conocer los temas de interés y la realización de preguntas por parte de los grupos de interés.

Continuamente, el Dr. Gustavo Araque, Presidente de Servicios Postales Nacionales S.A.S, da inicio y bienvenida a todos los ciudadanos y colaboradores de la entidad a nivel nacional que se conecta por las diferentes plataformas y que participaron en el espacio de dialogo que realiza la entidad, hace referencia a los logros y retos como parte del informe de Rendición de Cuentas e Informes a la Ciudadanía de la vigencia 2021,

Inicia su exposición acerca de Servicios Postales Nacionales S.A.S como una sociedad pública, vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones y como operador postal oficial de Colombia.

Durante la exposición fue socializado un video de la entidad que hablo de su organización, de los colaboradores y la presencia en la 8 regionales a nivel nacional, de funcionamiento como aliado estratégico para las empresas industriales y comerciales del estado y privadas de los servicios que se prestan bajo la marca la cual opera 4-72 S.A.S.

El Dr. Gustavo Araque, dio continuidad de hablar de los retos que tuvo durante la vigencia 2021 entre ellos la pandemia, la fluctuación de las tasas de cambio, incremento del dólar, situaciones de orden público, la crisis logística internacional, entre otros temas como el nuevo impuesto para los paquetes menores de 200 dólares que debían ser grabados.


www.4-72.com.co

Tel.: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

472Oficial @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

Continuamente, hablo de los mayores logros que tuvo la entidad, donde resalto el trabajo en equipo, no hubo pérdidas de empleo, genero nuevos negocios, incursiono en casillero virtual en Europa, fortaleció en portafolio de servicios, se puso en funcionamiento una flota de 42 vehículos a gas natural lo que permitió fortalecer el servicio en la última milla, también resalto la reducción hasta un 30% de emisiones CO2 gases de efecto invernadero, 4-72 desarrollo para Registraduría del estado civil una línea de gestión de la información. De igual forma durante la actividad fue resaltada la labor de los colaboradores que llevan vinculados más de una década con la entidad.

Se dio paso a la exposición por cada una de las oficinas que hicieron parte del informe de la rendición de cuentas para dar información de la gestión de cada una de sus áreas, de los retos y logros de las metas trazadas en el plan estratégico, resaltando el cumplimiento con la normatividad vigente y los lineamientos del gobierno nacional se realizó la integración de los planes de la entidad, definido como plan de acción estratégico, por parte de los resultados financieros de la gestión de cobro realizada durante el año 2021, se obtuvo un recaudo para SPN de \$251.510 millones, sobre unos ingresos gestionables de \$252.612 millones y para el cierre de diciembre de 2021, SPN registró un Patrimonio por \$153.927 millones, conformado por Capital Suscrito y Pagado por \$168.271 millones lo que significo con un incremento del 82.8%.

Como también en la generación de nuevos modelos de negocio SPN, movilizó 3.146.261 de piezas postales por e-commerce, presentando un crecimiento del 80.6% respecto al mismo periodo de año anterior, por parte de la gestión de Servicio al cliente se resalto el fortalecimiento de los canales de atención, como fue en el canal del chat para los tres primeros trimestres fue del 95% y para el último trimestre se atendió el 31%, teniendo en cuenta el incremento en el número de interacciones entrantes logrando un récord de 178.000 para el mes de noviembre a causa de la contingencia de MailAméricas y la implementación de la plataforma tecnológica Omnicanal de contact center para la atención de los clientes en los canales no presenciales.

Finalizado el dialogo entre el Dr. Gustavo Araque, Presidente de 4-72 y equipo directivo, dio paso para hablar de lo nuevos retos como operador postal, entre ellos menos uso de documento físico, incremento del comercio electrónico, aumento del gobierno digital.

Red Se abrió el espacio para las preguntas que llegaron por los diferente canales de atención, preguntas que fueron contestadas por parte del equipo directivo de 4-72. las siguientes

www.4-72.com.co

Tel: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

472Oficial @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

preguntas, las cuales fueron evaluadas para dar respuesta de acuerdo con el Proceso que corresponde.

1. Señor Mario Báez preguntó: 4-72 va a seguir cobrando el impuesto del IVA a las compras hechas en el exterior?

Respondió: el Dr. Gustavo Adolfo Araque, presidente de SPN, S.A.S

2. Señor Wilson Ramirez preguntó: ¿quiero saber porque el año pasado la entrega de los paquetes fue demorada?

Respondió: el Dr. Manuel Fernando Avendaño, Vicepresidente de Operaciones

3. Señora Pilar Gonzalez preguntó: ¿Aun están en represamiento los envíos por el cobro del IVA?

Respondió: el Dr. Manuel Fernando Avendaño, Vicepresidente de Operaciones

4. Señor Brayan Carillo preguntó: ¿Que hacen con los paquetes que los usuarios no reclaman?

Respondió: el Dr. Manuel Fernando Avendaño, Vicepresidente de Operaciones

5. Estefanía Santos preguntó: ¿Porque se demoran tanto en responder las llamadas de servicio al cliente?

Respondió: Respondió: el Dr. Gabriel Jaime Rico Betancur Vicepresidente de Servicio al Cliente.

6. Diana Nieto preguntó: He tenido problemas en los tiempos de entrega de los envíos ¿qué estrategias va a implementar la empresa para recuperar la confianza de uno como usuario?

Respondió: el Dr. Gustavo Adolfo Araque, presidente de SPN, S.A.S

Preguntas que quedaron por responder:

1. Señor Giovanni Rodríguez Hernandez - giovanny.rodriguez@4-72.com.co - Teniendo en cuenta que servicios postales nacionales es una empresa industrial y comercial del estado, donde sus utilidades o pérdidas afectan al patrimonio de todos los colombianos en cabeza del estado, y dada las pérdidas que el operador postal ha tenido en los últimos años, pérdidas que se han dado en principio por las acciones que el mismo estado hizo en contra de los intereses de 4-72 y de los

2/10

www.4-72.com.co

Tel.: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ✉ Código postal: 110911

📞 472Oficial 📧 @472Colombia 📍 472Colombia 📠 Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

derechos que se habían obtenido en la concesión adquirida en el 2014 y cuyo pago al ministerio fue por más de 46 mil millones de pesos, preguntamos; ¿usted en cabeza de la administración ha adelantado acciones legales reclamando el desequilibrio económico del contrato de concesión?

2. Johann Sebastián Martínez Villa - sebastianmartinezv11@hotmail.com - Actualmente se están presentando muchas demoras para el despacho de los envíos internacionales, la empresa como está adelantando la gestión de despacho, ya que un envío está demorando hasta 1 mes después y se están incumpliendo las promesas de venta.
3. Maira Yaritza Rojas Penagos - maira.rojas@4-72.com.co - Buen día , gracias a SPN he logrado el título en tecnología logística con el SENA, existe algún convenio con universidades para culminar la carrera profesional, ¿la empresa tendrá algún rubro económico para apoyarnos?
4. Nubia Stella García Pulido - acceso.dns@4-72.com.co - ¿Qué estrategias se están preparando para implementar un mejor servicio al cliente y hacer que ellos se enamoren de nuestra empresa?
5. Yesenia Correa Serpa - yeybrean@hotmail.com - Las oportunidades en educación quisiera que se incluyera a todas las regionales ya que por lo general casi siempre las oportunidades son para personal de la principal, agradezco tener en cuenta esta petición, gracias.
6. Jenny Rincon - Rinconjenny09@gmail.com - Mi pregunta es porque se roban los paquetes? Donde está la seguridad las cámaras me robaron un paquete de casi 4 millones de pesos no es justo
7. Cindy Paola Arrieta Caballero - geidykac@gmail.com - Mi paquete que me lo entreguen que no sé cómo decirle que me lo entreguen

En relación con las 7 preguntas que quedaron por dar respuesta por parte de SPN, se hará el respectivo seguimiento para que se realice la publicación en la página web de la entidad.

La rendición de cuentas tiene soporte de la transmisión en vivo por en canal de oficial de facebook: <https://www.facebook.com/472Oficial/videos/728383664934110/> y registro de asistencia del aplicativo TEAMS en cual se observó una participación de 533 asistentes.

www.4-72.com.co

Tel: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

472Oficial @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

Finalizada las preguntas, se dio paso a la Oficina Asesora de Control Interno, quien realizó un breve resumen del cumplimiento de gestión por parte de 4-72 en la vigencia 2021.

Control Interno de SPN S.A.S como evaluador independiente en el período 2021, encontró que SPN presentó un sistema de CI 91% de 100%, informe semestral parámetros del DAFP, un Sistema de control interno contable de 4,75 frente a 5,0 según los parámetros de la contaduría general de la nación., SPN Cumple con un software debidamente licenciamiento, Cumple con las políticas directrices de Defensa Jurídica del Estado establecidas por la Agencia Nacional Jurídica del Estado, el comité de Defensa Judicial y conciliación do cumple con las directrices establecidas, ejecuto en debida forma el Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano, tiene un sistema adecuado para atender sus PQR's y recursos y denuncias adecuado y ha presentado planes de mejora, ha cumplido con las directrices anti tramites establecidos, reporto todos los reportes exigidos por la CGR atreves de SIRECI, atendió en debida forma los planes externos de Mejoramiento la Contraloría y el Archivo General de la Nación, se cumplieron los planes de mejoramiento interno, SPN integro, entreno y reentreno un grupo de auditores internos para el SIG, bajo la coordinación de la OACI como tercera línea de defensa de la entidad.

La Oficina Asesora de Control Interno declara terminada la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2021 y que Cumplido el orden del día propuesto en su inicio se concluye su desarrollo eficaz y satisfactorio y en cumplimiento de las normas legales vigentes la Ley 1757 de 2015 y el Manual Único de Rendición de Cuentas- Versión 2. - (Febrero 2019).

Cordialmente,

JOSEFINA DEL PILAR RODRIGUEZ ARIAS

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S

Reviso y aprobó: Josefina Del Pilar Rodriguez Arias- Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Proyectó: Jennifer Parra – Líder nivel 1 Rol Auditor.

www.4-72.com.co

Tel.: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal: 110911

472Oficial @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC

Anexo: Respuesta de las 7 preguntas que tuvieron respuesta por parte de SPN. S.A.S de la rendición de cuentas de la vigencia 2021.

1. Giovanni Rodríguez Hernández - giovanny.rodriguez@4-72.com.co - Teniendo en cuenta que servicios postales nacionales es una empresa industrial y comercial del estado, donde sus utilidades o pérdidas afectan al patrimonio de todos los colombianos en cabeza del estado, y dada las pérdidas que el operador postal ha tenido en los últimos años, pérdidas que se han dado en principio por las acciones que el mismo estado hizo en contra de los intereses de 4-72 y de los derechos que se habían obtenido en la concesión adquirida en el 2014 y cuyo pago al ministerio fue por más de 46 mil millones de pesos, preguntamos; ¿usted en cabeza de la administración ha adelantado acciones legales reclamando el desequilibrio económico del contrato de concesión? - **Oficina Asesora Jurídica / Secretaría General**

Respuesta: Actualmente se está valorando y recopilando toda la documentación, con el fin de evaluar la procedencia de acciones de tipo administrativo y judicial. Ahora bien, se han dejado los registros necesarios para documentar las afectaciones que ha tenido la empresa con ocasión de la operación de los servicios concesionados, ante las instancias competentes.

3. Maira Yaritza Rojas Penagos - maira.rojas@4-72.com.co - Buen día , gracias a SPN he logrado el título en tecnología logística con el SENA, existe algún convenio con universidades para culminar la carrera profesional, ¿la empresa tendrá algún rubro económico para apoyarnos? - **Vicepresidencia de Soporte Corporativo**

Respuesta: Maira, gracias por compartir los logros obtenidos, informamos que Desde la Dirección Nacional de Gestión Humana y en construcción de la planeación estratégica para cada vigencia, se cuenta con un plan institucional de capacitación, en el cual se busca ampliar las necesidades de cada una de las áreas que requieren fortalecer habilidades propias de la Entidad y enriquecer el recurso humano de SPN.

Sin embargo y dando respuesta a tu pregunta, SPN cuenta con procedimiento y políticas que buscan fortalecer los conocimientos propios de cada persona, dichos procesos están encaminados a fortalecer conocimientos previamente adquiridos por los trabajadores, los mismo enfocados en educación de postgrado, para esto se realiza un análisis y proyección presupuestal

Cabe resaltar, que el SENA, cuenta con convenios con universidades que permiten dar respuesta a tu pregunta, con el propósito de culminar una carrera profesional; por el momento 4-72 no cuenta con convenios directos con universidades para dar respuesta a carreras de tipo profesional

4. Nubia Stella García Pulido - acceso.dns@4-72.com.co - ¿Qué estrategias se están preparando para implementar un mejor servicio al cliente y hacer que ellos se enamoren de nuestra empresa? - **Vicepresidencia de Servicio al Cliente**

Respuesta: Cordial Saludo estimada Nubia Stella

Agradeciendo de antemano la participación en la rendición de cuentas de Servicios Postales Nacionales de la gestión realizada en la vigencia 2021 que se hizo en el mes de Julio me permito enviar la respuesta correspondiente a la pregunta que ha sido planteada de su parte:

Pregunta: ¿Qué estrategias se están preparando para implementar un mejor servicio al cliente y hacer que ellos se enamoren de nuestra empresa?

Respuesta: Desde el proceso de servicio al cliente se adelantó el proceso de tercerizar la gestión del contact center (correos electrónicos, chat, redes sociales, líneas telefónicas) con el fin de poder aumentar la capacidad de atención y cumplir los niveles de atención y nivel de servicio contando actualmente con indicadores sobre el 95% en el nivel de atención y nivel de servicio sobre el 80 %.

Adicionalmente se adelantan encuestas para medir la percepción de la marca NPS y satisfacción en la atención, identificando las oportunidades de mejora por la voz de cliente identificando lo que más le duele a nuestros usuarios y así implementar mejoras que permita aumentar la satisfacción y fidelización de nuestros usuarios, como por ejemplo accesibilidad, demora, atención en los puntos presenciales.

Adicionalmente desde la Jefatura de Pqr's se tiene contemplado responder los requerimientos en un promedio inferior a los 13 días hábiles garantizando tiempos que generen satisfacción a los usuarios.

Por ultimo se tiene contemplado la implementación de la oficina virtual facilitando accesibilidad y fortalecimiento de los sistemas de información como el CRM y canal omnicanal.

Esperamos haber atendido tu inquietud y recordar que nuestros canales están disponibles para brindar la mejor experiencia.

5. Yesenia Correa Serpa - yeybrean@hotmail.com - Las oportunidades en educación quisiera que se incluyera a todas las regionales ya que por lo general casi siempre las oportunidad son para personal de la principal, agradezco tener en cuenta esta petición, gracias. - **Vicepresidencia de Soporte Corporativo**

Gracias Yesenia por tu aporte, cabe resaltar que dentro de nuestro plan institucional de capacitación, se establece una cobertura a nivel nacional, por ello las convocatorias que se realizan para iniciar cursos no formales o de formación técnica o tecnológica, se han realizado mediante la publicación en los canales dispuestos por SPN, buscando que la información llegue a todo el personal de 4-72.

6. Jenny Rincon - Rinconjenny09@gmail.com - Mi pregunta es porque se roban los paquetes? Donde está la seguridad las cámaras me robaron un paquete de casi 4 millones de pesos no es justo – **Vicepresidencia de Operaciones**

Respuesta: Nos permitimos informar que Servicios Postales Nacionales cuenta con un proceso de seguridad Postal, cuyo objetivo es brindar a la cadena logística los elementos tecnológicos y recursos humanos que blinden al proceso de operaciones de los riesgos de novedades como son hurtos, pérdidas, expoliaciones y averías. Como en todo proceso logístico se presentan novedades de este tipo pero a pesar de presentarse la participación de la PQR'S sobre envíos admitidos tiene una tasa menor al 0,05%. Así mismo Servicios Postales Nacionales cuenta con un procedimiento de PQR'S con el fin de garantizar los derechos de los usuarios cuando se presenta esta novedades.

Para el caso puntual del envío ee104826633co la pérdida se presento en EEUU con nuestro aliado en estados unidos USPS por lo cual se surtió el proceso de indemnización el cual esta a la espera de los documentos que debe enviar la señora Maria Doris Urrego para continuar con el proceso y pago correspondiente basado a la ley 1369.

Esperamos haber atendido tu inquietud y recordar que nuestros canales están disponibles para brindar la mejor experiencia.

7. Cindy Paola Arrieta Caballero - geidykac@gmail.com - Mi paquete que me lo entreguen que no sé cómo decirle que me lo entreguen

Vicepresidencia de Operaciones / Vicepresidencia de Servicio al Cliente

Respuesta: Agradeciendo de antemano la participación en la rendición de cuentas de Servicios Postales Nacionales de la gestión realizada en la vigencia 2021 que se hizo en el mes de Julio me permito enviar la respuesta correspondiente a la pregunta que ha sido planteada de su parte:

Pregunta o comentario: Mi paquete que me lo entreguen que no se como decirle que me lo entreguen

Respuesta: Desde el proceso de servicio al cliente se adelantó la gestión para recomendar la entrega del envío CL146470140NL el cual se registro entrega el día 29 de Julio

Tracked

Guía No. CL146470140NL Ver reporte

085251

Imagen Guía cumplida

PLANILLA DE ENTREGA

Tipo de sector: TR197 TODOS LOS SERVICIOS

Sector: TR197 AG. ARROYO

HONDO_PAQUETERIA

Usuario: jose.caceres2

COOIGO: PR-OP-DI-001-PR-004 VERSION: 1

CL146470140NL

Firma y cédula: Cindy Arrieta

Dirección: 1122962-625

29/07/2022

De igual forma presentamos disculpas por la demora presenta en la entrega sin embargo queremos recordar que nuestros canales están disponibles para brindar la mejor experiencia.