

ACTA
AUDIRENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA
VIGENCIA 2022
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S

Siendo las 8:10 a.m. del 30 de noviembre de 2023 mediante el aplicativo TEAMS y de manera presencial en el Auditorio de la Sede principal de Servicios Postales Nacionales S.A.S ubicada en la Diagonal 25G No 95ª – 55 de la ciudad de Bogotá D.C., el Doctor Juan Alberto García Estrada, Presidente y representante legal de la Entidad y su equipo directivo, conformado por:

Dr. **Jimmy Alejandro Quintero Giraldo** Secretario General, Dra. **Maria Yaneth Galindo Barbosa** Vicepresidenta de Soporte Corporativo AF, Dr. **Guillermo León Palacio Vega** Vicepresidente Comercial, Dr. **Jaime Alejandro Becerra Acosta** Vicepresidente de Servicio al Cliente, Dr. **Manuel Fernando García Ferro** Vicepresidente de Operaciones, Dr. **William Alberto Sastoque Jimenez** Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, Dr. **Javier Felipe Aristizabal** Jefe de la Oficina Asesora Jurídica AF y el suscrito Dr. **Alexander Arrechea Asprilla** Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión.

Teniendo en cuenta la rendición de cuentas que debe presentar la Entidad, el señor Presidente el Dr. Juan Alberto García Estrada, inicia indicando que a pesar que lleva 23 días en la Entidad se va a cumplir con la obligación de la Rendición de Cuentas del 2022 y parte del 2023, con el compromiso que para el mes de marzo de 2024, se realizará la rendición de cuentas completa para la Vigencia de 2023, con esta salvedad, el señor Presidente da paso a sus Directivos que son quienes deben dar esta rendición.

Se inicia con la Oficina Asesora de Planeación la cual se encuentra a cargo del Dr. William Alberto Sastoque Jiménez, el cual presenta los siguientes resultados:

Gestión Organizacional



Para el incumplimiento en: Generar Ingresos y Obtener Rentabilidad

- El cumplimiento acumulado de la meta de ingresos totales a cierre de diciembre es del 61,2%, presentando una diferencia acumulada de -\$178.0722 millones distribuida por segmento de la siguiente manera: POSTAL (Documentos, masivos y franquicia) -\$24.118 con un decrecimiento frente al año anterior de -4,9%, ECOMMERCE (Paquetería ECommerce, casillero virtual y correo internacional entrante) -41.386 con un decrecimiento del -39,6%.
- Para los márgenes se evidencia que a diciembre 2022, SPN SAS no posee suficiente capital de trabajo para saldar todas sus obligaciones a corto plazo, no cuenta con liquidez, debido a la disminución de ingresos que la Entidad ha venido presentando; razón por la cual, la Entidad no ha conseguido enfrentar todos sus compromisos y obligaciones con terceros dado que no se tiene la capacidad de pago para pagar las obligaciones en el momento de su vencimiento.

Para el incumplimiento en: Gestionar y Desarrollar el Talento Humano

- No se dio continuidad al Proyecto de Rediseño y Transformación Organizacional el cual cerro con un avance del 29% en la vigencia 2022.



**Certificación S58 Y
S59 – UPAEP**





**Recertificación
BASC**

**Certificación S42 –
Estandarización de
Direcciones**



Misión (Planeación Estratégica 2023)

Ofrecer servicios **postales, logísticos y empresariales confiables y eficientes**, de acuerdo con las necesidades de los clientes, **agregando valor a sus partes interesadas**, comprometidos con la sostenibilidad institucional y ambiental.

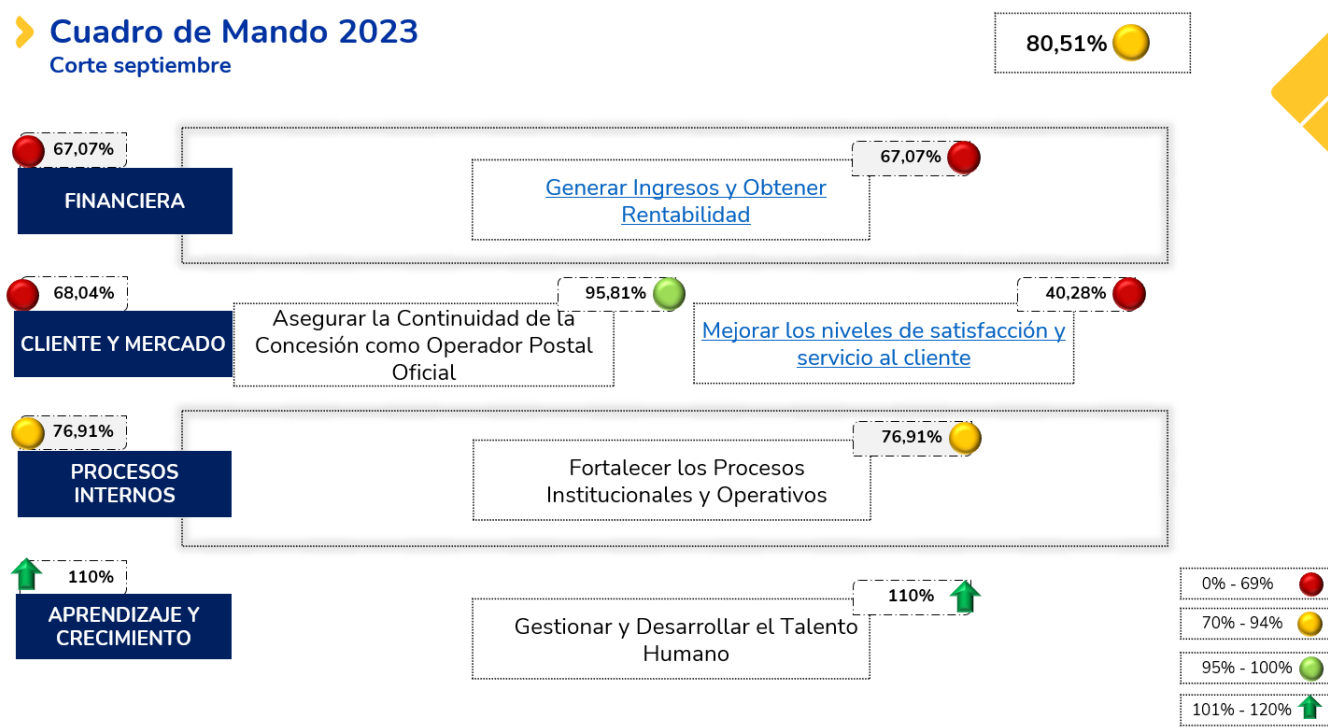
Visión (Planeación Estratégica 2023)

Para el 2026 ser un aliado de servicios en la gestión integral del documento y paquetería en el **sector gobierno y privado**, con una clara estrategia de **diversificación en servicios postales, logísticos, tecnológicos, documentales, financieros y de comercio electrónico**, convirtiéndonos en un operador postal referente en Latinoamérica.

Razón de Ser (Planeación Estratégica 2023)

Aumentar de forma significativa el acceso al **Servicio Postal Universal** de los colombianos, por medio de conexiones de última milla que contribuyan **al cierre de la brecha digital en las regiones**.

Cuadro de Mando 2023 Corte septiembre



Para el incumplimiento en: Generar Ingresos y Obtener Rentabilidad

- El cumplimiento acumulado de la meta de ingresos totales a cierre de diciembre es del 64,7%, presentando una diferencia acumulada de -\$113.929 millones. No obstante, el canal Mercado Corporativo que ha generado mayores ingresos por valor de \$11.457 millones lo que representa una variación positiva del 7,3% para el canal; con lo cual se ha podido compensar los ingresos dejados de percibir de otros canales y líneas de servicio.

- El Resultado Operacional de la empresa reporta variación del 60,3% con respecto al registrado al mismo corte de 2022. Es importante mencionar los esfuerzos que la Entidad viene adelantando, para controlar los Costos de Producción y reducir los Gastos Administrativos, pues la recuperación de los ingresos no permitió cubrir de manera suficiente los costos de producción y los gastos administrativos, por lo que la Entidad reportó en septiembre una pérdida operacional por \$2.467 millones.

Para el incumplimiento en: Mejorar los niveles de satisfacción y servicio al cliente

- Debido a la suspensión e inestabilidad en los servicios de transporte y logística a raíz de una serie de situaciones imprevistas, se han presentado la puntualidad y por tanto la satisfacción del cliente. Se trabaja en mejorar la capacidad para adaptarnos a estos desafíos y se están tomando medidas para garantizar una mayor eficiencia y confiabilidad en los servicios contando con una operación estable.



Continúa la Secretaría General a cargo del Dr. Jimmy Alejandro Quintero, quien informó los siguientes resultados:

Gestión Secretaría General 2022

Logros

Contrato de Concesión: Se logró centralizar el seguimiento y gerencia del proceso con la consolidación de la información con el fin de reportarla de manera organizada al ente regulador y a la interventoría del contrato, adicionalmente se identificaron y comunicaron las acciones necesarias para salvaguardar los intereses de la compañía con respecto al contrato de concesión.

D.N. Contratación y Compras y Archivo y Correspondencia: 1. Implementación del Manual de Contratación actualizado en el 2020, el cual establece uso de medios electrónicos, subastas, publicación en página web de la Empresa y en el Secop.

2. Jornadas de liquidación de contratos con el fin de apoyar la gestión de liberación de recursos asociadas a los mismos.

3. Actualización de procesos y procedimientos a cargo de la DNCC y archivo y correspondencia

Junta Directiva: Modernización y actualización de la figura societaria de Servicios Postales Nacionales de sociedad anónima a sociedad por acciones simplificada y estatutos societarios, para optimizar y hacer más eficientes los procesos y tramites relativos a la figura de S.A.S.

Gestión Contratación administrativa de la compañía y gestión de recursos - 2023

Emisión y colocación de acciones nominales de la compañía por un valor de \$70.000.000.000

Accionista	Acciones
La Nación - Ministerio de Hacienda y Crédito Público	161
La Nación - Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones	94
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía - Caja Honor	1
Radio Televisión Nacional de Colombia RTVC SAS	1
TOTAL	257

- ✓ Se aprobó en asamblea extraordinaria de accionistas de la empresa del 4 de septiembre de 2023, la proyección del reglamento de emisión y colocación de acciones por parte de la Junta Directiva a favor exclusivamente del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- ✓ Mediante Junta Directiva de la misma fecha, se aprobó el reglamento para emitir y colocar 75 acciones nominales por un valor de \$933.333.000,00 cada una, a favor del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- ✓ La capitalización se materializó con la aceptación del reglamento ante referido, y el registro de las nuevas 75 acciones a favor del Ministerio de Hacienda, quedando con el 62% de las acciones de la empresa.

Contratación administrativa-principales cifras

1. Se han realizado **275** procesos de contratación a la fecha.
2. Se ha contratado por más de **\$144mil millones de pesos** en la presente vigencia.
3. Se han realizado **53** actas de liquidación de procesos contractuales terminados.
4. Se han suscrito **16** contratos de colaboración empresarial a la fecha.

- Se aprobó por parte de la Junta Directiva un nuevo Manual de Contratación, más ágil y eficiente en la vinculación de proveedores y contratistas.

Defensor del usuario-gestión de seguros y archivo

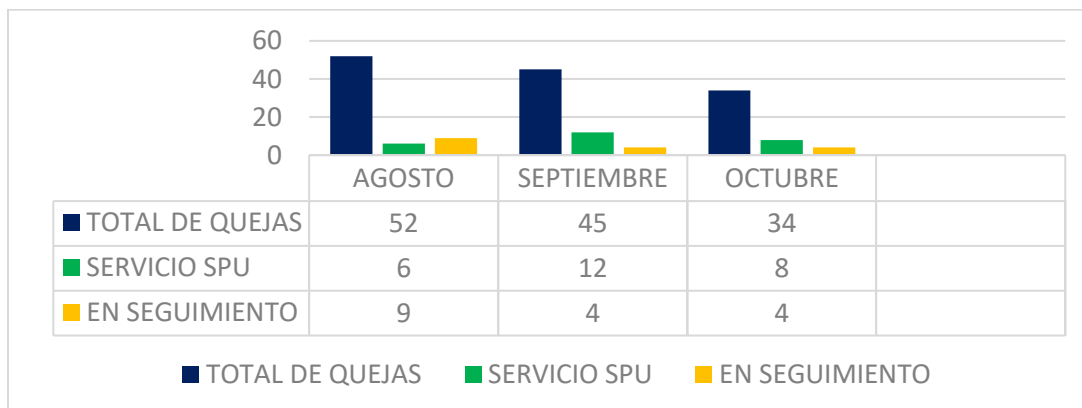
Archivo

- ✓ Se atendió auditoria Contraloría.
- ✓ Seguimiento a la ejecución del contrato 218 de 2023
- ✓ Publicación SIC en página web.
- ✓ Se remitió para aprobación del proceso jurídico el borrador Resolución aprobación SIC (estaba pendiente).
- ✓ Se asignaron tareas de archivo a los conductores de la Entidad.
- ✓ Se cerró proceso de auditoria con OACI
- ✓ Revisión del proceso para optimización y reducción de tiempos (productividad)

Seguros - suscripción de pólizas de cumplimiento

FECHA	CANTIDAD	VALOR
ene	78	\$ 204.809.594
feb	50	\$ 59.065.520
mar	72	\$ 87.670.251
abr	73	\$ 126.836.736
may	36	\$ 15.819.169
jun	53	\$ 239.244.050
jul	61	\$ 49.345.742
ago	34	\$ 125.024.931
sep	24	\$ 34.255.931
oct	33	\$ 96.239.152
TOTAL	514	\$ 1.038.311.076

Defensor del usuario-gestión últimos 3 meses



Gestión Secretaría General 2023

Logros

Contrato de Concesión: 1. Estructuración y aprobación de grupo transversal de profesionales para la gestión del contrato de concesión.

2. Revisión y proyección de una reclamación directa en contra de MinTIC en razón a un presunto desequilibrio contractual del contrato 010 de 2004.

D.N. Contratación y Compras y Archivo y Correspondencia: Nuevo Manual de Contratación y Gestión de Negocios aprobado por la Junta Directiva, otorgando términos de invitación, evaluación y suscripción de contratos más ágiles y cortos; nuevos modelos de vinculación y estructuración de negocios de acuerdo con las necesidades del gremio.

Junta Directiva: 1. Se gestionaron los requerimientos jurídicos y societarios para materializar el ingreso de los fondos contentivos de la capitalización realizada por el Ministerio de Hacienda.

2. Con los fondos de la capitalización se realizaron los pagos pendientes a favor de los proveedores de la vigencia 2022 y 2023 pendientes de pago, y se aseguró la liquidez de la compañía para actividades misionales.

Desafíos Para Superar

Contrato de Concesión:

- ✓ Estructurar y radicar escrito de desequilibrio económico del contrato de concesión 010 de 2004, de la mano de la OAJ.
- ✓ Proyectar y prever los requerimientos técnicos, jurídicos y financieros para participar de la nueva licitación de la concesión del servicio de correo del MinTIC, proyectada para mediados del 2024.

D.N. Contratación y Compras y Archivo y Correspondencia: Formular junto con las áreas solicitantes las estrategias contractuales con el fin de garantizar la mayor participación de oferentes para obtener en términos de calidad y precio los mejores acuerdos que satisfagan las necesidades de la empresa

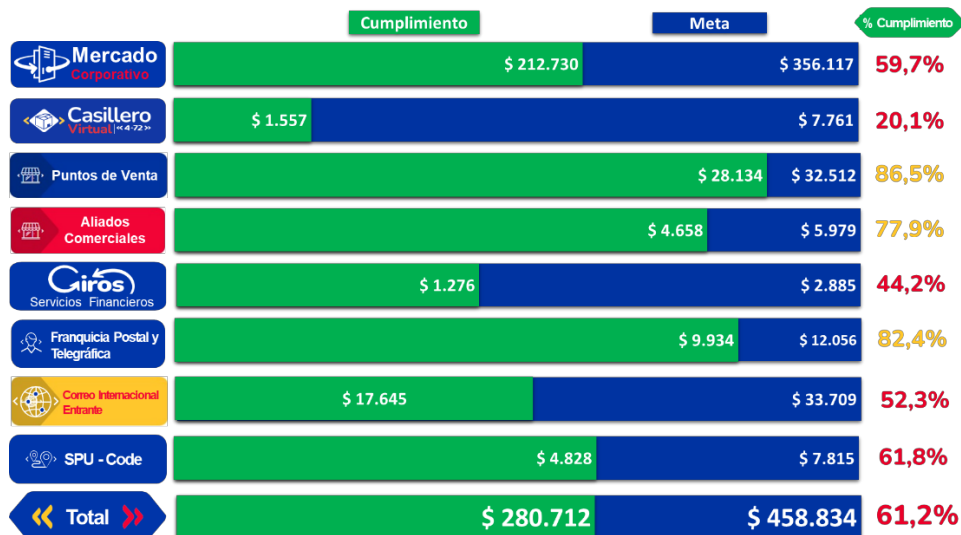
Junta Directiva:

- ✓ Gestionar la conformación de la junta directiva en los términos de la modernización societaria con los integrantes mayoritarios de la asamblea de accionistas.
- ✓ Revisión y actualización de las políticas de gobierno corporativo a través de la creación de comités seleccionados por la junta directiva.

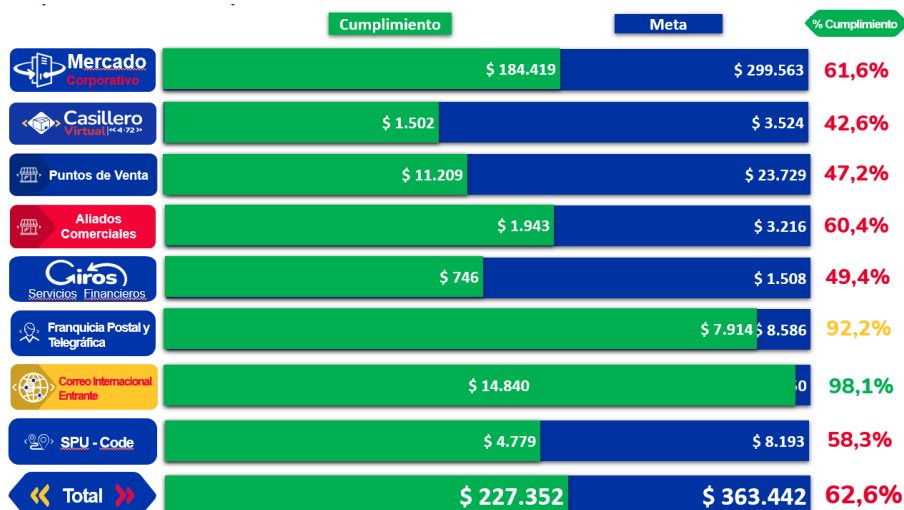
Luego se presenta la Gestión Comercial a cargo del Dr. Guillermo León Palacio Vega el cual informa los siguientes resultados, no sin antes realizar un reconocimiento al equipo Comercial de la Entidad:

Gestión Comercial

Cumplimiento meta por Canal enero - diciembre 2.022



Cumplimiento meta por Canal enero - octubre 2.023

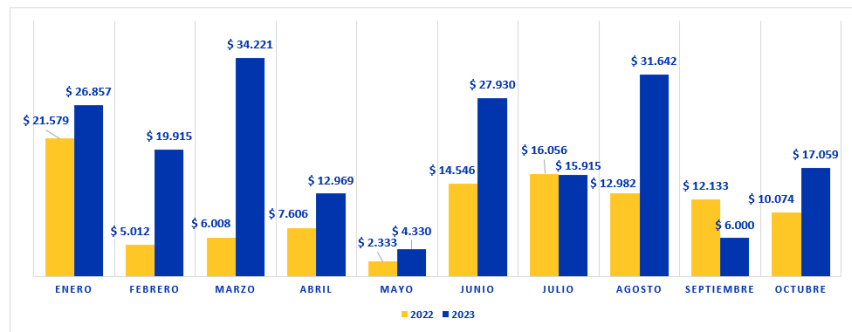


Mercado Corporativo

Durante el ejercicio comercial del año **2.023** se evidencia una **variación positiva** en el **valor de contratos comerciales firmados** con un **crecimiento** del **82%** que en valor representan **\$ 88.501 millones más**.



TIPOLOGIA	2022	2023
Adición	\$ 38.716	\$ 9.468
Adición y Prórroga	\$	\$ 29.875
Renovación	\$ 47.386	\$ 35.573
Nuevo	\$ 22.227	\$ 122.039
Reducción y Prórroga	\$	-\$ 119
Total General	\$ 108.329	\$ 196.837



Filatelía

5 ✓ Emisiones Filatélicas
7 ✓ Actividades de difusión
115.000 ✓ Estampillas
\$243 millones ✓ Ventas Filatélicas

Marketing

17 Campañas ejecutadas

- › EMS
- › Plataforma Úsalo Ya
- › Express Time
- › Campaña Día de la Madre
- › Campaña Día del Padre
- › Campaña Código Postal
- › Campaña Día del Correo
- › Cápsulas 4-72 Avanza
- › Certificación ISO
- › 4-72 Avanza
- › FILBO

Desarrollo de nuevos servicios/productos

Puntos de Convergencia Digital 4-72

Montaje y puesta en funcionamiento de puntos de atención 4-72 donde se integren **Espacios de Conectividad, Servicios Ciudadanos Digitales, acceso a internet, aulas interactivas de capacitación y esparcimiento**, con el fin de impulsar la apropiación social y productiva de las TIC en zonas apartadas del territorio nacional.

Oferta:

- Correo, Mensajería, Paquetería, Servicios Financieros
- Servicios Ciudadanos Digitales
- Conectividad
- Trámites de Estado en Línea
- Presencia de Entidades de Gobierno a través del Operador Postal Oficial

Alternativas para el montaje

- Alianza Estratégica con entidades de Gobierno
- Modelo franquicia con colaboradores empresariales

Inversión por parte de 4-72: No aplica

eCommerce Hub de las Américas

Buscamos consolidarnos como el HUB de América del Sur, **permitiendo así la conexión y tránsito de envíos postales del sector postal de China, Europa, y Estados Unidos** para ser distribuida entre operadores postales en Latinoamérica.

Su gestión se puede realizar en la modalidad de tráfico postal (*correo*) o envíos urgentes (*mensajería*)

Express Time

Re-estructuración

- Tarifas según **mercado**.
- Precio con **TRM actualizada**.
- Plataformas **tecnológicas**.
- Mesas de trabajo semanal y marca blanca.
- Activaciones en puntos de venta

UsaloYa

Estructuración de Usalo Ya - Tienda online de 4-72 con más de **10 categorías y 800.000 productos**.

Competitividad: Se identificaron **las (3) tres categorías con mayor potencial**.

Se dio inicio al despliegue de acciones de promoción de **USAlo Ya** dirigido específicamente a entidades del Estado, donde se espera trabajar con un universo de mínimo **50.000 usuarios potenciales**.

EsPa'Ya

Es Pa'Ya es un desarrollo tecnológico que permite agilizar las entregas de servicios de importación, exportación y de distribución nacional de 4-72

- Entregas internacionales: **2 días**
- Entregas nacionales: **1 día**

Desafíos por superar

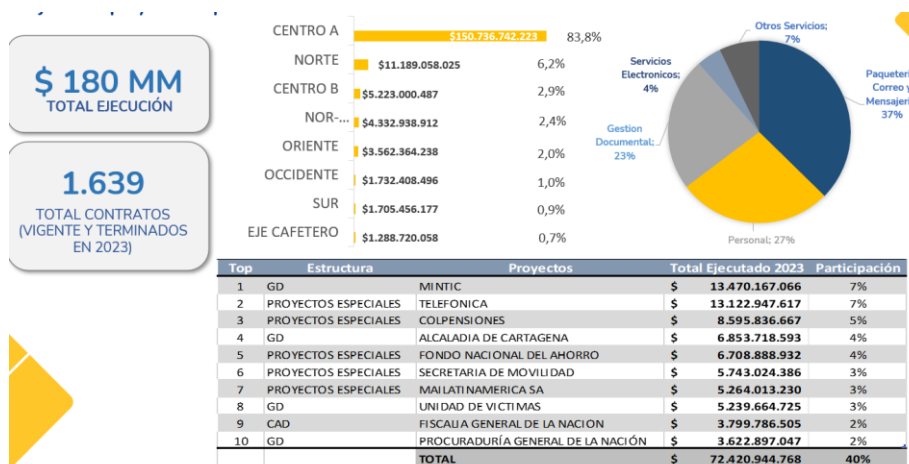
- Modernizar y ampliar la red de puntos de atención
- Aportar al crecimiento de la presencia del estado a través de la red 4-72
- Posicionarnos como el principal canal de ingreso de envíos a Sur América
- Convertirnos en el operador logístico más rápido en entregas nacionales
- Afianzar la tienda online y promover el servicio eCommerce
- Recuperar la confianza de los Clientes

Se presenta la Gestión de la Operación a cargo del Dr. Manuel Fernando García Ferro, que realiza un reconocimiento a todo el equipo de operaciones y procede a comunicar los siguientes resultados:

Gestión Vicepresidencia de Operaciones

- Ajustes salariales a los conductores de Flota Propia y reestructuración del modelo de bonificación a los distribuidores.
- Organización muelle de carga CTP
- Plan de contingencia para evacuar los envíos represados del año 2022.
- Estructuración de los sectores de acuerdo a los niveles de riesgo del sector y la consolidación de las rutas
- Reestructuración de los puntos de distribución de Bogotá
- Incorporación del área de masivos a la Jefatura Nacional de Distribución.
- Estructuración y reorganización de la Central de Tratamiento de Bogotá.
- Traslado de la Jefatura de la bodega de San Cayetano a CTP.
- Normalización de la operación de inspección de la PONAL.
- Solución a los problemas que existían con la normatividad aduanera y que generaron una sanción en el 2016.
- Proceso de capacitación para la implementación del sistema IPS para envíos internacionales.

Ejecución proyectos especiales 2023



Análisis modelo operativo de transporte - 2022

Facturación Promedio por Regional

FACTURACION PROMEDIO MENSUAL		
REGIONAL	2021	2022
CENTRO	\$ 1.238.000.000,00	\$ 1.489.000.000,00
EJE CAFETERO	\$ 500.000.000,00	\$ 512.000.000,00
NOROCCIDENTE	\$ 980.000.000,00	\$ 1.071.000.000,00
OCCIDENTE	\$ 799.000.000,00	\$ 1.003.416.419,00
NORTE	\$ 732.000.000,00	\$ 613.141.462,00
SUR	\$ 579.091.440,00	\$ 541.000.000,00
ORIENTE	\$ 769.000.000,00	\$ 784.000.000,00
RUTAS NACIONALES	\$ 599.000.000,00	
TOTAL	\$ 6.196.091.440,00	\$ 6.013.557.881,00

Comparativo licitación año 2022 – 2023

Propuesta 2022	Licitación 2023
Plazo: 16 meses	Plazo: 17 meses
Valor: \$126.312.000.000	Valor: \$89.033.636.897
2022: \$18.782.000	2023: \$29.343.134.777
2023: \$92.169.000	2024: \$59.690.502.120
2024: \$15.361.000	

Aspecto	Vigencia futura Modelo actual	Vigencia futura Nuevo modelo de transporte	Diferencia	Ahorro
Valor total	\$ 126.312.000.000	\$ 89.471.569.840	\$ 36.840.430.160	30%
Tiempo ejecución	17	17		
Valor por mes	\$ 7.430.117.647	\$ 5.263.033.520		

Desafíos por superar

- Implementación del nuevo modelo de transporte.
- Mejorar en los indicadores de tiempos de entrega y efectividad.
- Cumplir con la reestructuración Administrativa de la Vicepresidencia de Operaciones, disminuyendo costos.
- Seguimiento en tiempo real de los envíos.



Se presenta a continuación los resultados de la Gestión de Servicio al Cliente a cargo del Dr. Jaime Alejandro Becerra Acosta, el cual realiza la siguiente rendición:

Servicio al Cliente Gestión (2022 – octubre 2023)

4-72 cuenta con 10 oficinas de atención al cliente a nivel nacional: *Sede Principal Bogotá DC, Murillo Toro Zona Sur Bogotá DC, Santa Barbara Zona Norte Bogotá DC, Oficina DIAN Bogotá DC, Regional Eje Cafetero Manizales, Regional Noroccidente Medellín, Regional Norte Barranquilla, Regional Occidente Cali, Regional Oriente Bucaramanga, Regional Sur Ibagué*



Oficinas de Atención al Cliente

- Se apertura las OAC de Murillo Toro y Hacienda Santa Bárbara en Bogotá DC.
- Actualmente tenemos tiempos de atención de 6,2 minutos y los tiempos de espera no superan los 6,5 minutos.

Año	Visitas	Tiempo Atención	Tiempo Espera	Ind.
2022	85.446	11	17,4	
Oct 2023	46.670	6,2	6,5	

Contac Center

- En la vigencia 2022 el CONTAC CENTER estaba tercerizado con unos costos anuales de \$4 MM.
- Para 2023 el CONTAC CENTER es In House con unos costos externos asociados por valor mensual de \$36 millones.

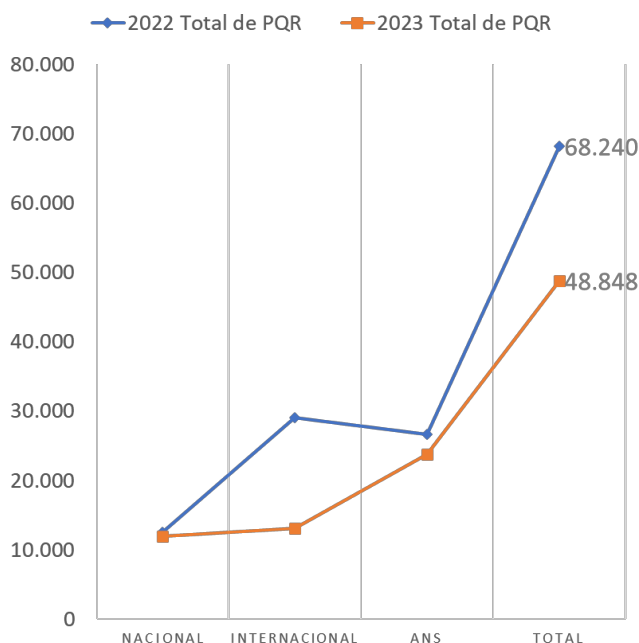
Año	Llamadas	Nivel Atención	Nivel Servicio	Ind.
2022	917,593	55%	42%	
Oct 2023	477.926	44%	14%	

CLISA			Indicadores					NPS				
Año	% Satisfacción	Prom. Media	Año	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Año	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
2022	54%	2,7	2022	-53%	-6%	17%	25%	2022	-53%	-6%	17%	25%
Oct 2023	61%	3	Oct 2023	-24%	-3%	-8%		Oct 2023	-24%	-3%	-8%	

Peticiones, quejas y reclamos (2022 – octubre 2023)

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA 2022					
Servicio	2022 (100%)		2023		
	Total de PQR	Promedio de Cierre	Total de PQR	Promedio de Cierre	% Avance
Nacional	12.480	13	11.977	16	88%
Internacional	29.057	19	13.065	23	86%
ANS	26.703	13	23.806	24	83%
Total	68.240	15	48.848	21	85%

2022 VS 2023



El aplicativo CUN 3:

- Identificación automática de PQR previamente registradas con un mismo número de guía permitiendo la asignación al asesor de la PQR inicial.

- Integración con aplicativos institucionales para la gestión de las PQR.
- **Notificación automática** al correo electrónico suministrado por el cliente confirmando el radicado de la PQR.
- Flujos de trabajo independientes por servicio

Indemnizaciones

- Durante la vigencia 2022, gestión oportuna de 1666 envíos por valor \$207.633.470.
- De enero al 17 de octubre de 2023, se han gestionado 1266 envíos, por valor de **\$86.473.907**.
- Promedio pago de 11 días calendario

Canal Retail Ingresos Gestiones 2022 – Octubre 2023

Red servicios físicos: 1.254

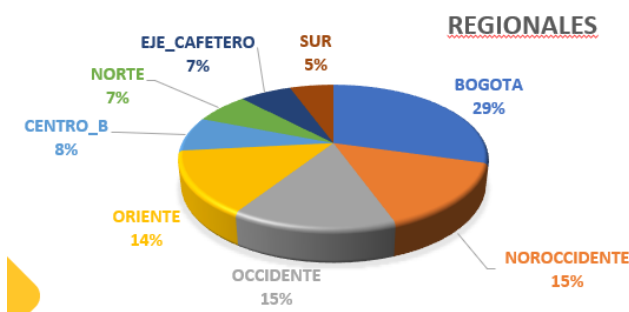
- 126 puntos de venta
- 51 Aliados comerciales
- 1.077 expendios

Red servicios financieros: 776

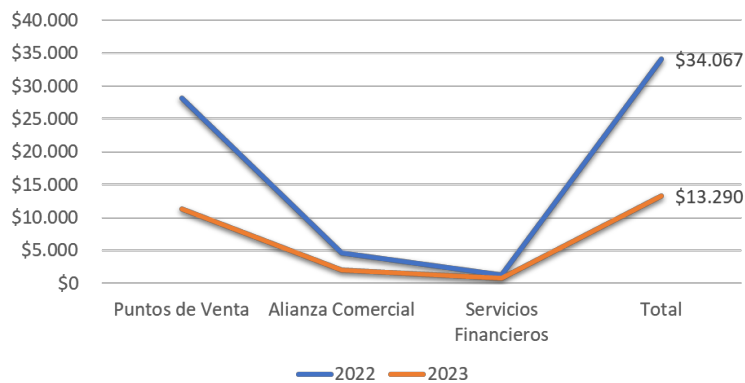
- Giros Nacionales
- Giros Internacionales

Participación Ingresos

- Servicios Internacionales (56%); Paquetería (27%)
- 80% venta (Bogota, Noroccidente, Occidente y Oriente)



INGRESOS



Área	Cierre 2022	2023
Puntos de Venta	\$28.134	\$11.283
Alianza Comercial	\$4.657	\$2.008
Servicios Financieros	\$1.275	\$748
Total	\$34.067	\$13.290

Cifras en MM

OPTIMIZACIÓN DE COSTOS

AÑO	CANTIDAD PUNTOS CERRADOS	VALOR TOTAL ANUAL AHORRADO
2022	17	\$ 218
2023	14	\$ 333

Canal Retail Portafolio Servicios Financieros 2022 – Octubre 2023

Portafolio

Giros Nacionales



Giros Internacionales



Recaudos



Red (897)



Puntos de Venta Propios

121 Puntos



Colaboradores Empresariales (776)

767 Puntos



9 Puntos

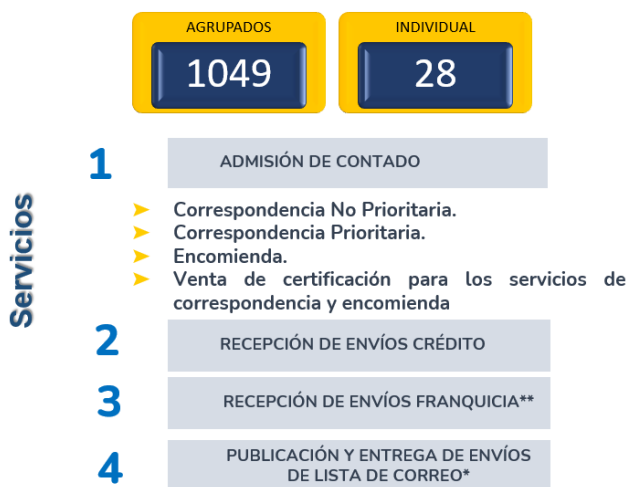


Ventajas de los Servicios Conexos:

- ✓ Aumentar tráfico de personas
- ✓ Aumentar flujo de caja
- ✓ Aumentar la exposición de marca
- ✓ Generar venta Cruzada

Canal Retail Cobertura SPU 2022 – Octubre 2023

Punto de atención del Operador Postal Oficial ubicado en cualquier municipio o centro poblado del país. Se garantiza la prestación de la oferta básica de los servicios de correo que hacen parte del Servicio Postal Universal en concordancia con las obligaciones del contrato de concesión **“OPO debe garantizar la cobertura de todas las cabeceras municipales”**.



Desafíos por superar

Servicio al cliente:

- Incrementar la satisfacción del cliente un 16%
- Lograr que nuestros clientes recomienden la marca mínima en un 35%.

PQR:

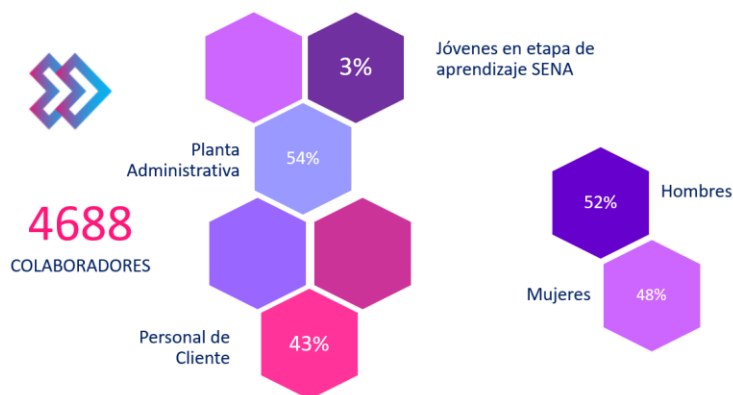
- Mejorar los tiempos de respuesta a PQR siempre. garantizando los tiempos de Ley.

Canal Retail:

- Generar ingresos para la vigencia 2024 por valor de \$34.855 MM.
- Ampliar la red de aliados comerciales a 10.000 puntos

En la rendición de cuentas se presenta los resultados de la Vicepresidencia de Soporte Corporativo a cargo de la Dra. María Yaneth Galindo Barbosa en Asignación de Funciones, cual realiza un reconocimiento al equipo de Mantenimiento de la Entidad por toda la colaboración prestada:

Gestión de Talento Humano - 2022



Resultados financieros diciembre 2022

Al cierre de diciembre de 2022, SPN registra un Patrimonio por **\$55.969 millones** sin novedad respecto al año anterior, conformado por Capital Suscrito y Pagado por **\$168.271 millones**; las reservas ascendieron a \$23.002 millones. Como resultado de la operación se generó una pérdida del ejercicio por (-\$ 92.363 millones) y los Resultados de Ejercicios Anteriores por (-\$ 42.942 millones).

Ingresos Operacionales 2022

Al cierre de 2022 se obtuvieron Ingresos Operacionales por \$280.762 millones, los cuales presentaron una disminución anual del 12,4% frente a los percibidos en el mismo corte del año 2020 por valor de \$320.616 millones.



Resultados financieros

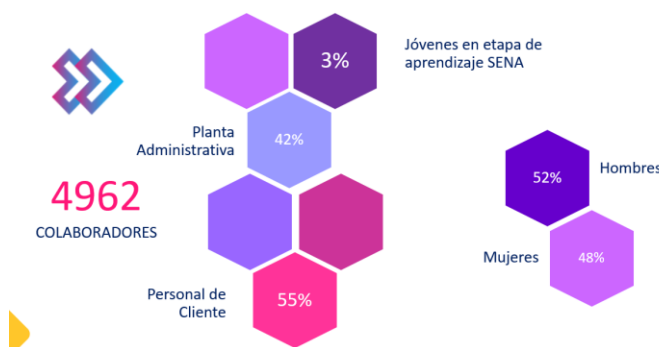
Como resultado de la gestión de cobro realizada durante el año 2022 en Cartera Nacional, se obtuvo un recaudo para SPN de \$250.654 millones, sobre unos ingresos gestionables de \$257.810 millones.

En lo corrido de la vigencia 2023, se obtuvo un recaudo de Cartera Nacional por valor de \$195.976 millones, sobre unos ingresos gestionables de \$220.204 millones.

Costos de producción 2022

Los costos de producción aumentaron en un 9,4% (\$30.504) millones, principalmente por; Gastos de Personal con un incremento del 11,6% por valor de \$142.099 millones, frente a los causados al mismo corte de 2021 por \$127.364. En cuanto a Transporte a diciembre de 2022 se totalizó en \$114.707 millones, con un incremento del 18,5% frente a los costos del año 2021 cuando se reportaron \$96.770 millones.

Gestión de Talento Humano - 2023



Resultados financieros octubre 2023

Al cierre de octubre de 2023, SPN registra un Patrimonio por **\$88.859 millones**, conformado por Capital Suscrito y Pagado por **\$239.867 millones**; las reservas ascendieron a \$21.407 millones.

Se presentó Incremento en el capital suscrito y pagado de 42,5% por valor total de \$71,595 millones, derivado de la Capitalización mediante el cual la Nación- Ministerio de Hacienda y Crédito Público adquirió **75 acciones** por valor nominal de \$933 millones, así mismo, incluye la capitalización de reserva estatutaria que se tenía constituida desde el año 2021.

La capitalización se realizó para poder cumplir con nuestras obligaciones financieras por carecer de los recursos financieros económicos necesarios para hacerlo, situación que conllevó al colapso de la operación de la Compañía. Los recursos recibidos se utilizaron para abonar la gestión de pago a proveedores conforme con el plan de pagos estipulado.

Ingresos Operacionales a Octubre 2023

Al cierre del mes de octubre de 2023, SPN ha obtenido Ingresos Operacionales por \$227.352 millones, los cuales presentan una disminución anual del 0,6% frente a los percibidos al mismo corte del año 2022 por valor de \$ 228.831 millones.



Costos de producción a octubre 2023

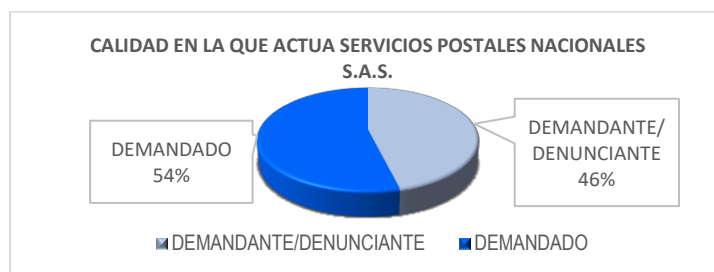
Los costos de producción disminuyeron en un 12,8% (\$36.586) millones respecto a los registrados en el mismo periodo de 2022, principalmente por costo de Transporte que a octubre de 2023 se totalizó en \$62.867 presentando disminución de 31,4% frente a los costos al mismo corte del año 2022 cuando se reportaron \$91.621 millones, la cual se presentó por reducción de frecuencias y variaciones en las rutas de transporte de las regionales a partir de la última semana de marzo.

A continuación, continúa en la rendición de cuentas la Oficina Asesora Jurídica a cargo del Dr. Javier Felipe Aristizabal en Asignación de Funciones

EN MATERIA DE DEFENSA JUDICIAL – 2022

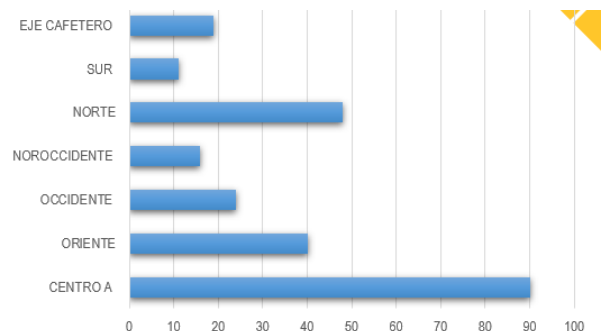
• PROCESOS JUDICIALES

Servicios Postales Nacionales S.A.S a corte diciembre del 2022, obtuvo un total de trescientos diez (310) procesos judiciales los cuales se encuentran cursando en las diferentes jurisdicciones (Laborales, Administrativos, Civiles, y Penales). Dentro de estos procesos la Entidad funge como demandante o denunciante en (143) y como demandado en (167) procesos.



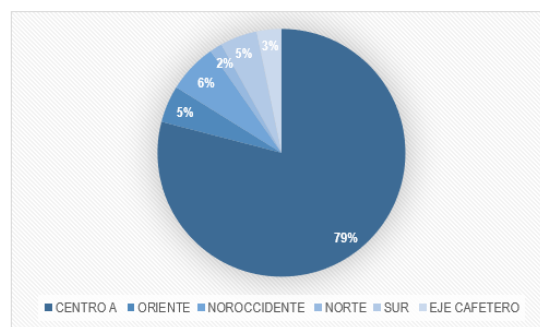
REGIONALES

EN MATERIA LABORAL, ADMTV Y CIVIL	
REGIONAL	CANTIDAD
CENTRO A	90
ORIENTE	40
OCCIDENTE	24
NOROCCIDENTE	16
NORTE	48
SUR	11
EJE CAFETERO	19
TOTAL	248



DENUNCIAS

CLASIFICACIÓN DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL	
REGIONAL	CANTIDAD
CENTRO A	49
ORIENTE	3
NOROCCIDENTE	4
NORTE	1
SUR	3
EJE CAFETERO	2
TOTAL	62



• ACCIONES CONSTITUCIONALES TUTELAS

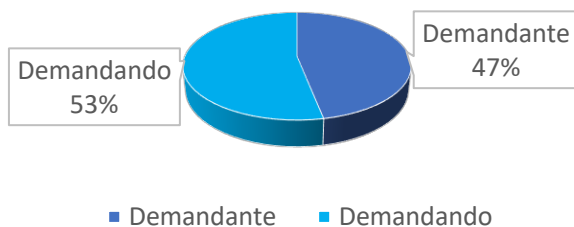
Para el periodo comprendido entre el mes de enero a diciembre del año 2022, la Oficina Asesora Jurídica dio respuesta a 166 tutelas de las cuales no se ha generado ninguna sanción para la Entidad. Sus principales causas generadoras obedecen a la presunta vulneración al derecho de petición, debido proceso y pérdida de envío

EN MATERIA DE DEFENSA JUDICIAL – 2023

• PROCESOS JUDICIALES

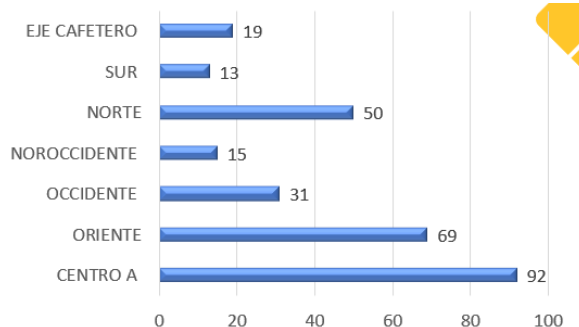
Servicios Postales Nacionales S.A.S a corte noviembre de 2023 obtuvo un total de trescientos sesenta y nueve (369) procesos judiciales los cuales se encuentran cursando en las diferentes jurisdicciones (Laborales, Administrativos, Civiles, y Penales). Dentro de estos procesos la Entidad funge como demandante o denunciante en 173 procesos y como demandado en 196 procesos.

CALIDAD EN LA QUE ACTUA SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.



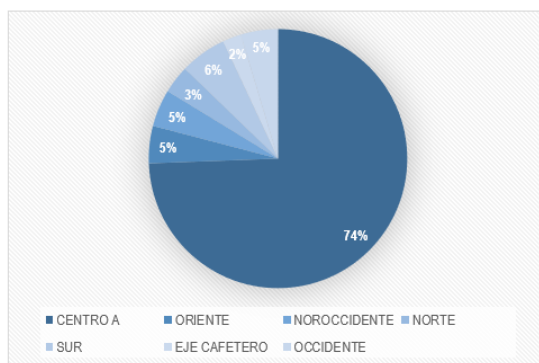
REGIONALES

EN MATERIA LABORAL, ADMTV Y CIVIL	
REGIONAL	CANTIDAD
CENTRO A	92
ORIENTE	69
OCCIDENTE	31
NOROCCIDENTE	15
NORTE	50
SUR	13
EJE CAFETERO	19
TOTAL	289



DENUNCIAS

CLASIFICACIÓN DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL	
REGIONAL	CANTIDAD
CENTRO A	62
ORIENTE	4
NOROCCIDENTE	2
NORTE	2
SUR	4
EJE CAFETERO	2
OCCIDENTE	4
TOTAL	80

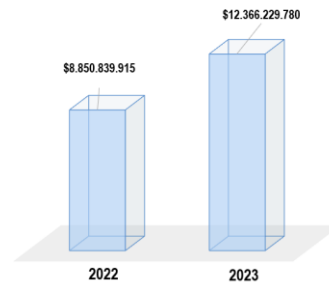


• **ACCIONES CONSTITUCIONALES TUTELAS.**

Para el periodo comprendido entre el mes de enero a diciembre noviembre del año 2023, la Oficina Asesora Jurídica dio respuesta a 153 tutelas de las cuales no se ha generado ninguna sanción para la Entidad. Sus principales causas generadoras obedecen a la presunta vulneración al derecho de petición, debido proceso y pérdida de envío

CONTINGENCIAS JUDICIALES

CONTINGENCIAS JUDICIALES			
AÑO	CANTIDAD	PROVISIÓN CONTABLE	VALOR PAGADO
2022	175 PROCESOS	\$ 8.850.839.915	\$ 171.140.299
2023	196 PROCESOS	\$ 12.366.229.780	\$ 93.668.993



Cuadro comparativo

AÑO	2022	2023
PROCESOS JUDICIALES	310	369
CONTINGENCIAS JUDICIALES	\$ 8.850.839.915	\$ 12.366.229.780
TUTELAS	166	153

ESTADÍSTICA TEMAS REGULACION DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022

ESTADÍSTICA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022	2022
Cantidad de conceptos proyectados bajo solicitud de las áreas	49
Cantidad de análisis regulatorios proyectados bajo solicitud de las áreas	59
Cantidad de capacitaciones jurídicas a las áreas	13
Cantidad de comunicaciones realizadas a las entidades a nivel nacional para ofrecer el servicio SPU - Área de Reserva.	3162
Cantidad de normatividad identificada para aplicación interna y/o objeto de comentarios	41
Requerimientos varios	15
Proyección de oficios y/o peticiones de salida	42
Registro de obras y marcas	124

ESTADÍSTICA A 28 DE NOVIEMBRE DE 2023

ESTADÍSTICA A 28 DE NOVIEMBRE DE 2023	2023
Cantidad de conceptos proyectados bajo solicitud de las áreas	24
Cantidad de análisis regulatorios proyectados bajo solicitud de las áreas	21
Cantidad de capacitaciones jurídicas a las áreas	6
Normatividad identificada, objeto de comentarios más normas comunicadas al interior de Servicios Postales Nacionales 4-72 como expedidas para aplicación.	48

ESTADÍSTICA A 28 DE NOVIEMBRE DE 2023	2023
Proyección de oficios y/o peticiones de salida	43

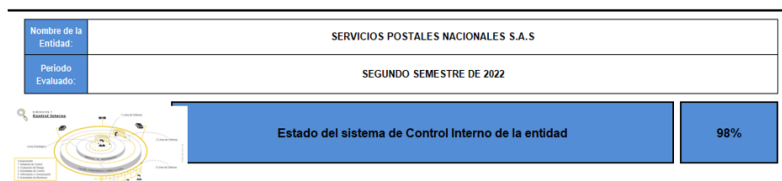
Por último, hace su rendición de cuentas la Oficina Asesora de Control Interno a cargo del Dr. Alexander Arrechea Asprilla, el cual hace claridad que se esta realizando la Rendición de cuentas para la Vigencia 2022 y se está contando el como vamos para el 2023, teniendo en cuenta que, para marzo del 2024, se hará la rendición de cuentas para la vigencia 2023, luego de esta claridad, se dio la siguiente rendición de cuentas:

Evaluación del Sistema de Control Interno de 2022

I Semestre de 2022



II Semestre de 2022



Modelo Estándar de Control Interno Vigencia 2022



Modelo Estándar de Control Interno Contable Vigencia 2022

[Volver](#)

Entidad: 923269422 - Servicios Postales Nacionales S.A.
 Periodo: 01-01-2022 al 31-12-2022
 Ambito: GENERAL
 Categoría: EVALUACION DE CONTROL INTERNO CONTABLE
 Formulario: CGN2016_EVALUACION_CONTROL_INTERNO_CONTABLE
 Nivel: 1

	CODIGO	NOMBRE	CALIFICACION	OBSERVACIONES	PROMEDIO POR CRITERIO(Unidad)	CALIFICACION TOTAL(Unidad)
	1	ELEMENTOS DEL MARCO NORMATIVO				4.81

Evaluación del Sistema de Control Interno de 2023

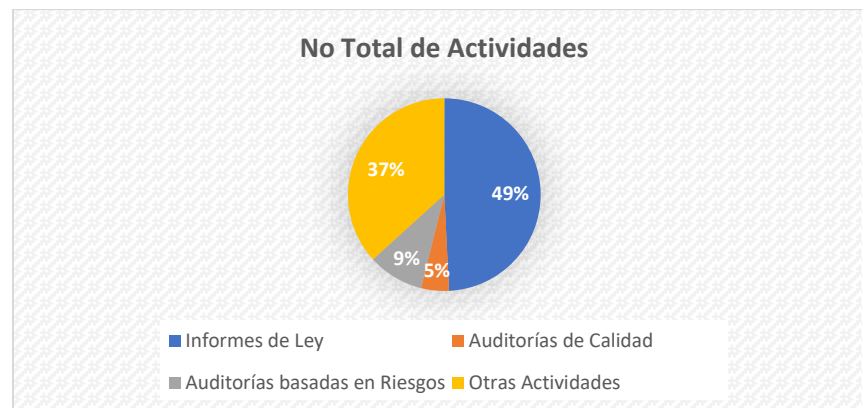
I Semestre de 2023



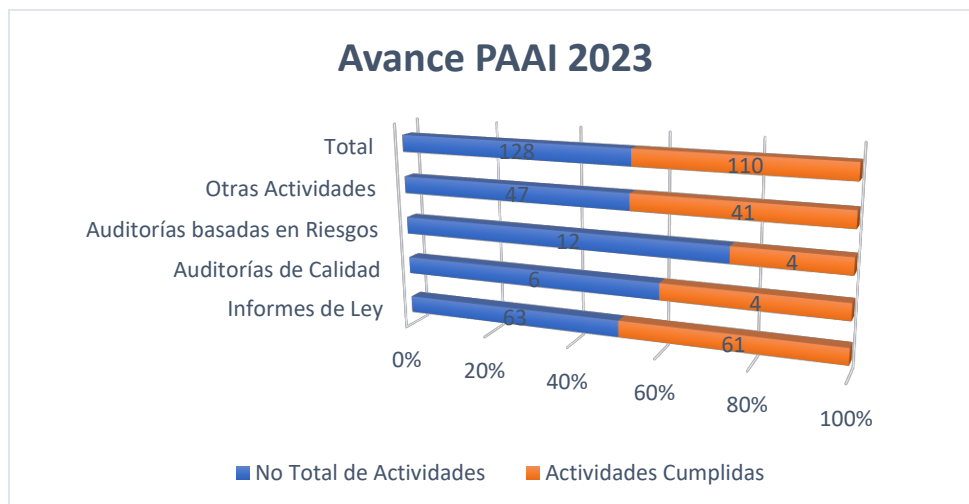
Plan Anual de Auditorías Internas PAAI 2023

El PAAI se encuentra distribuido en el siguiente grupo de Actividades:

1. Informes de Ley
2. Auditorías Basadas en Riesgos
3. Auditorías de Calidad
4. Otras Actividades



Del total de actividades se lleva un cumplimiento del 86%, distribuido así:



Se da por terminada la rendición de cuenta y se procede a pasar a responder las preguntas de los diferentes participantes:

Pregunta:

Les escribo porque veo que tendrán rendición de cuentas de 30 de noviembre, cuéntenme por favor dentro de su proceso y su gestión ¿Como pueden optimizar los envíos internacionales? teniendo en cuenta que los mismos se pueden rastrear hasta que lleguen a Colombia. Sus asesores de servicio al cliente me dicen que mi paquete lo tiene MailAméricas, aun cuando sabe que MailAméricas no es un distribuidor logístico tipo 47-2, Servientrega, Interrapidísimo, DHL, Fedex, etc.

Responde el Vicepresidente de Operaciones:

Se debe aclarar y el usuario que pregunta tiene toda la razón, es evidente que el paquete no lo tiene MailAmericas, hubo una mala información y hay que aclararlo. Sobre el otro punto tengo que se está trabajando con el ingeniero Carlos Abreo que es el Director Nacional de Informática y Tecnología debido a la idea es que nosotros podamos hacer el seguimiento al paquete en vivo total como se dijo en la presentación de la rendición de cuentas de la Gestión de la Operación, y poder tener en tiempo real la ubicación del paquete, debido a que actualmente no se tiene ese dicho seguimiento.

Complementa la Respuesta el Director Nacional de Informática y Tecnología:

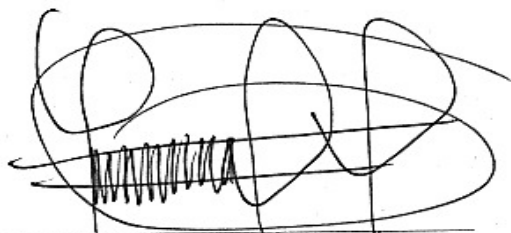
respondiendo a toda la comunidad 4-72 y para los presentes, la pregunta que hace el usuario es bastante pertinente debido a que en unos minutos la Dirección Nacional de IT va realizar el lanzamiento de su nueva solución tecnológica que se va a llamar "LILIAPP" en el cual se podrá realizar en tiempo real el seguimiento al paquete en tiempo real.

Se finaliza la rendición de cuentas y se informa a la audiencia que las demás preguntas serán respondidas en el transcurso de la semana.

A continuación, el Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno el Dr. Alexander Arrechea Asprilla indica:

La Oficina Asesora de Control Interno declara terminada la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Vigencia 2022 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 de la Ley 1757 de 2015 y el Manual Único de Rendición de Cuentas – Versión 2 de febrero 2019.

Cordialmente,



ALEXANDER ARRECHEA ASPRILLA
Jefe Oficina
Oficina Asesora de Control Interno de Gestión

Se anexa preguntas y respuestas, contestadas a través de medios electrónicos.