

ACTA

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA VIGENCIA 2019

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.

Siendo las 8:00 a.m. del día jueves 23 de julio de 2020 el Doctor Luis Humberto Jiménez Morera, Presidente y representante legal de Servicios Postales Nacionales S.A. y su equipo directivo, declara la apertura e inicia el informe de Rendición de Cuentas e Informes a la Ciudadanía 2019, mediante el aplicativo TEAMS, presentando los resultados de la gestión realizada durante la vigencia 2019 y garantizando el proceso permanente de diálogo con sus grupos de valor mediante la rendición de cuentas lo cual facilita la participación de la ciudadanía, fomenta la transparencia, potencia los resultados que servirán de insumo para seguir fortaleciendo la planeación institucional con los objetivos de desarrollo sostenible del país y la conexión de nuestros servicios a la garantía de los derechos humanos y la paz.

Servicios Postales Nacionales S. A, como parte de la audiencia Pública de Rendición de cuentas situó a consideración desde el 10 al 21 Julio un listado de los temas de interés a través de correos corporativos, la página web y redes sociales de la entidad.

El señor presidente Luis Humberto Jimenez Morera, presenta a Servicios Postales Nacionales y habla de la gestión realizada en la vigencia 2019 encaminada en ejecutar el plan de acción priorizando temas de inversión enfocados en la mejora operativa, servicio al cliente, Gestión comercial apalancados en el fortalecimiento del talento humano y enfocados en las políticas definidas por el Gobierno Nacional en el uso de la tecnología.

En el desarrollo de la audiencia el señor presidente el habla de quien es Servicios Postales Nacionales, su naturaleza jurídica, su objetivo, los servicios que presta, su cobertura, sus regionales, la estructura de personal relacionado por regional, discriminado por edad, informa acerca los que pertenecen a la operación y a la parte administrativa.

Gestion Comercial y volumen de envíos distribuidos desde 2015 a 2019, los ingresos gestionables disminuyeron en 2019 respecto de 2018 en un 5,6% siendo el segmento de gestión documental el que representa una mayor disminución en 13, 57%.

Informó acerca de la franquicia postal, gastos terminales y el SPU-CODE

La participación de ingresos de los clientes público y privado con una participación del 78% y 22% respectivamente.

Gestión Operativa: En 2019 el volumen de envíos distribuidos creció un 4,5% respecto al año anterior, que resulta mayor al promedio de los últimos cinco años (3,9% anual). Este crecimiento se explica en el incremento de los servicios masivos e internacionales (6% y 13% respectivamente). Para la vigencia 2019 tuvo un total de 132.640.315 en aumento comparado con las vigencias anteriores.

También presento la operación de sus regionales desde los años 2015 a 2019 presentando sus comparativos y los envíos distribuidos en estos periodos y el comportamiento regional.

La Gestion Filatélica tuvo 33 emisiones y 14 actividades de difusión a nivel nacional

Gestión financiera, la Gestión financiera se duplico con una utilidad neta con un incremento de los ingresos por comercio electrónico y eficiencias en costos detallados así: Utilidad operacional crecimiento de 78%, margen EBITDA 9.5% Superior al 8,6% de 2018, utilidad neta 109% comparado con la vigencia 2018. Para unos ingresos operacionales de \$287.727 millones y un activo total de \$289.724 millones.

Situación financiera para SPN 2019 obtuvo una utilidad neta de \$10.313 millones, que equivale a 2,1 veces frente a la obtenida en 2018.

Aspectos relevantes a nivel administrativo y operativo el traslado de la bodega de logística internacional del aeropuerto a la zona San Cayetano, Modificación del manual de contratación, firma del convenio 130 de 2019 con la policía nacional de antinarcóticos, fortalecimiento del sentido de pertenencia del talento humano, vinculación de jóvenes entre los 18 y 28 años, nivelación salarial, procesos de formación laboral con el SENA y creación de la Oficina Asesora Jurídica.

Proyectos de inversión: Mejoramiento de la infraestructura física \$2.875 millones, mejoramiento de la seguridad por \$ 3.124 millones, mejoramiento operativo (bicicletas eléctricas) por \$1.078 millones, mejoramiento en la infraestructura tecnológica y seguridad electrónica por \$ 4.515 millones.

La estrategia 2020 – 2024: En noviembre de 2019 se inició la construcción del Plan Estratégico para el Periodo 2020-2024 se tiene en cuenta la nueva normalidad de los operadores postales en el mundo, por el menor uso del documento físico, incremento del comercio electrónico y el aumento del gobierno digital, con todo una nueva agenda y marco regulatorios.

Esto determinará un nuevo modelo de negocio buscando que para 2024 el 75% del ingreso provenga de líneas diferentes a documentos, estableciendo su propósito y definiendo como Objetivos Estratégicos y Estrategias “Nuestra transformación, nos enfocamos en 4 grandes estrategias, dentro de 26 proyectos, para mejorar nuestra compañía: Fortalecer el talento humano, Adaptar el modelo de negocio, Reconocimiento del OPO, Transformación del modelo logístico y de la operación”.

Acciones de Servicios Postales Nacionales S.A, frente a la pandemia del COVID-19:

El señor presidente comenta que SPN comenzó temprano con varias medidas administrativas buscando la preservación de la salud y la vida primero con espacios físicos (Jornadas de limpieza y desinfección permanentes, aislamiento social), entrega elementos de protección personal, Trabajo en conjunto con MinSalud/ARL, se vinculó equipo médico experto en SST, trabajo en casa (88% del personal administrativo), capacitaciones, seguimientos, uso de tecnología para reuniones virtuales 528 computadores para trabajar en casa con más de 9.500 interacciones/mes entre usuarios de conferencias, se flexibilizó los horarios en los puntos de atención de lunes a viernes de 9 a.m. a 4 p.m.

¿Que estamos haciendo? Generación de nuevos negocios y clientes, transformando el modelo logístico y de operaciones, habilitación de tecnología con aliados.

El señor presidente compartió un video informativo acerca de las actividades que ha realizado la empresa en la situación de la Pandemia. Con el slogan los **héroes que unen a Colombia**.

Por otra parte, a lo largo de la Audiencia se permitió a los participantes remitir sus preguntas las cuales se dio respuesta en directo.

Preguntas y felicitaciones:

Se recibe una felicitación y 10 preguntas las cuales son respondidas por el señor Presidente de manera satisfactoria a juicio de esta Oficina Asesora de Control interno y harán parte de la presente acta.

1. Como apoya 4-72 a los jóvenes Colombianos?

Respuesta: Señor presidente responde que hay un porcentaje importante de un 30% o un poco más de los colaboradores de la compañía son jóvenes menores de 29 años, un apoyo que venimos trabajando desde el año pasado, lo que ha permitido generar en algunos su primer empleo, se vincularon alrededor de 1600 jóvenes en el 2019.

2. Qué es el e-commerce y como participa su empresa en él?

Respuesta: Señor presidente responde e-commerce es comercio electrónico que son las compras que hacen a través de páginas de Marquet place espacio virtual que unos compradores y vendedores, SPN tiene una participación importante en el e-commerce electrónico transfronterizo compra y venta de un país a otro, como se mencionó en la rendición Servicios Postales Nacionales gestiona un aproximado de (10.000.000 objetos postales gestionados en el 2019, 85 % que llegó de Asia, 65% de china), y en este momento estamos ajustando toda la operación para que en este segundo semestre para el e-commerce local son las compras a nivel nacional que nos permitirá utilizar toda la capacidad logística que tenemos.

3.Cuál es el rol del operador postal en la digitalización del estado, que seguramente se aceleró con esta pandemia?

Respuesta: Señor Presidente responde, antes de la pandemia se había definido en la hoja de ruta del 2024 participar en proyectos más importantes de digitalización del estado, porque se busca mejorar las interacciones entre el gobierno y los ciudadanos; para SPN es fundamental apoyar los proyectos de digitalización del estado y lo venimos haciendo hace varios años es la desmaterialización de los documentos físicos.

Lo que venimos haciendo desde el año pasado es la conformación de expediente electrónico y la automatización del proceso que nos permita mejorar el flujo de información en la entidad que permita interactuar de mejor forma con el ciudadano, virtualizar trámites.

4. A lo largo de la presentación se ha planteado que el negocio de los operadores postales ha ido cambiando: la pregunta que tengo es ¿Que requiere entonces un operador postal para sobrevivir en este cambio que se está dando a nivel mundial?

Respuesta: Señor Presidente responde, Se requiere hacer una reconfiguración del modelo de negocio, al mirar lo que ha sucedido con operadores postales en el mundo como referencia Europa que son operadores que fueron evolucionando en servicios de paquetería y comercio electrónico sin dejar de lado la naturaleza de Operador Postal, y aprovechar como gestores de información como medio de comunicación para llevar documentos, paquetes, correspondencia, encomiendas y todo tipo de piezas postales. SPN está evolucionando en el comercio electrónico poder apoyar más el gobierno nacional con la parte digital de documentos y poder hacer parte de los servicios ciudadanos digitales, tenemos la red y capacidad para hacerlo.

5. Sabemos que hoy en día y a futuro los documentos físicos tienden a desaparecer. Hoy día tenemos un contrato de participación con LLeida SAS, para la prestación de servicios electrónicos. ¿Qué posibilidad hay que la empresa opere directamente este servicio o uno similar?

Respuesta: Señor Presidente responde, dentro del proceso de transformación de Servicios Postales Nacionales, está apropiando capacidades tecnológicas que permiten generar notificaciones inteligentes en función de las reglas de negocio particular de un cliente y que a su vez se articulan con otros componentes incluyendo tecnologías cognitivas y de robótica para la automatización del flujo. La salida de estas interrelaciones converge en una notificación que el aliado Lleida al final se encarga de enviar al destinatario designado, sin embargo, el valor está en lo que sucede por detrás y no en la notificación en sí misma. En este sentido, se tiene mayor sentido en términos de generación de valor el tener un aliado como Lleida que ya tiene optimizado y maduro el servicio de notificaciones, mientras que SPN articula todo el flujo de información para dar la notificación.

6. ¿Quiero iniciar la exportación de mis productos a México y Europa, ustedes cuentan con algún servicio que me permite hacer este proceso?

Respuesta: Señor Presidente responde, SPN al pertenecer a la Unión Postal Universal es pertenecer a la red postal mas importante y de mayor cobertura a nivel mundial, también esta el tema relacionado con tarifas y servicios como Exportafácil que permite dentro de la escala empresarial de pymes, mini pymes y emprendedores garantizar llegar con sus productos a su destino a nivel mundial con tarifas asequibles.

7. Se recibe una felicitación al señor presidente por su labor es muy representativa para 4-72, y una pregunta, ¿Sigue 4-72 apoyando entrega de los computadores para educar?

Respuesta: Señor Presidente responde, si, SPN históricamente ha estado en estos proyectos con apoyo también del Ministerio de la TIC y computadores para educar, iniciamos en el mes de mayo una entrega titánica a nivel nacional donde se logró llegar a más de 700 centros educativos y una distribución de 84 mil dispositivos, seguimos trabajando con computadores para educar el día de ayer se recogió entre 1200 y 1300 equipos que van para la zona norte.

El operador Postal para este tipo de proyectos de inversión publica y de beneficio social, funciona de manera importante porque tiene la logística para que los dispositivos lleguen a donde tienen que llegar.

8. ¿Cuáles son los Proyectos Bandera de su administración para los próximos años?

Respuesta: Señor Presidente responde, los proyectos están muy asociados a los objetivos estratégicos definidos, a través de fortalecimiento de estructura física, infraestructura tecnológica, y de prepararse para el comercio electrónico local con personal preparado, capacitado, mejora de proceso, tecnología y la red logística que tenemos, esto muy enfocado en la transformación del modelo logístico de operación; acompañar al estado en digitalización documental, fortalecer el talento humano y fortalecer a SPN como Operador Postal Oficial.

9. Cómo se ha vista afectada la filatelia en este tiempo.

Respuesta: Señor Presidente responde, no ha tenido mayor afectación, explica todo el proceso de emisiones filatélicas con un estudio previo que realiza el ministerio TIC donde ellos en su plan ya tienen unas emisiones definidas, SPN sigue avanza con el rol de emitir la estampilla,

menciono que para el mes julio se hizo el lanzamiento de la estampilla del Regiotram de Occidente en Cundinamarca se realizo el evento de manera presencial con los protocolos de seguridad. Menciono que se sigue con la programación establecida y que para el mes agosto se hará un lanzamiento de una nueva estampilla.

10. Nuestro modelo de negocio es en un 80% e-commerce. ya trabajamos con 4/72 para las entregas a nivel nacional, sin embargo, para la logística local tenemos flota propia, sin embargo, quisiéramos subcontratar todo este proceso, es posible hacerlo con 4/72?

Respuesta: Señor presidente responde, si SPN cuenta con rutas regionales, nacionales y una logística de distribución importante que permite sentir confianza en Operador Postal de Colombia.

Por todo lo anterior la Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno considera que no existe necesidad de elaborar un Plan de Mejoramiento al interior de la entidad, ni plan de acción ni actividades para tal fin.

Por otra parte, la Oficina Asesora de Planeación elaboró una encuesta de satisfacción mediante un link vinculado en el chat del aplicativo TEAMS.

Cumplido el orden del día propuesto en su inicio la Jefe de la Oficina Asesora de Control interno 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).

Siendo las 9:15 a.m. del 23 de Julio de 2020 en mi calidad de jefe de la Oficina Asesora de Control Interno declaro terminada la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2019 por parte de Servicios Postales Nacionales S.A. Asistencia 77 personas conectadas en el aplicativo utilizado

En constancia,

JOSEFINA DEL PILAR RODRÍGUEZ ARIAS.

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A