



El servicio de **envíos**
de Colombia

INFORME DE GESTIÓN
CARLOS ANDRÉS REBELLÓN VILLÁN
Vigencia 2018



MIEMBROS JUNTA DIRECTIVA 2018

1. MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	
MINISTRA: Silvia Constaín Rengifo	Ministra de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
2. Sociedad Fiduciaria de Desarrollo Agropecuario FIDUAGRARIA S.A. en su calidad de vocera y administradora del Patrimonio Autónomo de Remanentes de ADPOSTAL EN LIQUIDACIÓN – PAR ADPOSTAL EN LIQUIDACIÓN	
Presidente: Fernando Rivera Saraza	Presidente FIDUAGRARIA S.A.
3. CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICÍA.	
Gerente: Luis Felipe Paredes Cadena	Gerente General Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía
4. RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC.	
Gerente: Juan Pablo Bieri Lozano	Gerente Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC.
5. DELEGADO PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA Pendiente de Designación	

EQUIPO DIRECTIVO 2018

NOMBRE	CARGO
Carlos Andrés Rebellón Villán	Presidente
Juan Manuel Reyes Álvarez	Secretario General
Carolina Velasco Jimenez	Vicepresidente de Soporte Corporativo
Ana Catalina Mejía Cortés	Vicepresidente de Servicio al Cliente
Milena Patricia Berardinelli Britto	Vicepresidente de Comercial (E)
Nubia Oyuela Rojas	Vicepresidente de Operaciones
Jorge Eliecer Barbosa Solano	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Alejandro Rodríguez Mejía	Jefe Oficina Asesora de Marketing
Josefina del Pilar Rodríguez	Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Zoila Felicia Navarro Carrillo	Jefe Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario
Javier Alberto Ayala Calderón	Gerente de Comunicaciones
Carlos Andres Torres Cetina	Director Nacional de Seguridad
Orlando Bolivar	Gerente de Riesgos y Cumplimiento
Maria Yaneth Galindo Barbosa	Directora Nacional de Gestión Humana
Catalina Montoya Varela	Director Nacional de Gestión Logística





Eliecer Hurtado Ochoa	Director Nacional Financiero
Darwin Narvaez Cardenas	Director Nacional de Informática y Tecnología
Jorge Eliecer Barbosa Solano	Director Nacional de Infraestructura (E)
Juan Gonzalo Botero Botero	Gerente Regional Norte
Lilia Pinto Torres	Gerente Regional Oriente
Isabel Cristina Rodriguez Carvajal	Gerente Regional Noroccidente
Luis Herney Vargas Barrera	Gerente Regional Eje Cafetero
Nayive Cataño Agredo	Gerente Regional Occidente
Paulo Emilio Salas Calpa	Gerente Regional Sur
Angelica Maria Vanegas Uribe	Gerente Regional Centro B (E)

INTRODUCCIÓN



Durante la vigencia 2018 se dio el cambio de gobierno nacional, generando a su vez cambios en la Dirección General de la entidad, sin que ello impidiera llevar a cabo los objetivos y las metas definidas en la planeación estratégica 2018.

El impacto de un año electoral se refleja en la baja generación de negocios con el sector público por la vigencia de la ley de garantías, que exigió el redireccionamiento de la política comercial hacia el sector privado, logrando superar las metas de ingresos; así mismo impacto la política de austeridad en el gasto recomendada por el gobierno central, la cual afecta de manera directa el portafolio de servicios y productos ofrecidos al sector gobierno.





GESTIÓN PLANEACIÓN Y SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Por medio de un equipo interdisciplinario, comprometido y motivado en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, en Servicios Postales Nacionales S.A. logramos implementar valiosos cambios, redireccionando la misión, visión y los lineamientos estratégicos de la Entidad.

Así mismo, definimos el camino a seguir dentro de la ruta estratégica 2018-2021. Implementamos una eficaz política de austeridad del gasto, fortaleciendo nuestros modelos de transporte aéreo, terrestre y rentabilizando los puntos de venta.

Para el cumplimiento de las metas fue fundamental la planeación de los procesos y un intenso trabajo en equipo, consistente en una suma constante de inquietudes, pensamientos, ideas, enfoques y resultados en pro de una misma causa, enfocándonos en la confianza, los resultados y por supuesto en nuestros usuarios. Hemos entendido que lo imprescindible en nuestro modelo de ventas, es contar con un equipo en el que todos somos vendedores y tener la disciplina de mantener satisfechos nuestros clientes hasta el final.

El trabajo realizado, se comunicó proceso por proceso, buscando que cada colaborador entendiera cómo se estructura la empresa y cuáles eran las metas para el año. Obteniendo así un talento humano capaz y eficiente encabezado por los carteros, los operarios de la planta automatizada, los que diligentemente realizan la admisión de correo o el seguimiento de los vehículos desde la torre de control y la fuerza comercial. Por supuesto, sin olvidar a cada funcionario de apoyo en los procesos que desde cualquiera de los 1.122 municipios de Colombia trabaja para Servicios Postales Nacionales.

En 2018 el gran propósito fue el fortalecimiento, enfocado en cerrar brechas en eficiencia, transformación, confianza y calidad en el servicio. Estos retos, alcanzados en las últimas vigencias, se han desarrollado cabalmente con el fin de robustecer la compañía en todos sus ámbitos y con la clara visión de ser preferidos del sector en el 2022.

Durante la vigencia 2018 se implementó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión V2, realizando los Autodiagnósticos propuestos por la Función Pública para evaluar el cumplimiento de las políticas del modelo, con el fin de definir y ejecutar planes de acción para el mejoramiento. Así mismo en el mes de abril de 2018, se socializaron los resultados obtenidos en la medición FURAG de la vigencia 2017, incorporando las recomendaciones en los planes de acción.

GESTIÓN AMBIENTAL

La política ambiental de Servicios Postales Nacionales S.A., tiene como objetivos: Promover el uso eficiente y la reducción del consumo de los recursos (agua, papel y energía), utilizados por la empresa en sus actividades, garantizar la disposición adecuada de los residuos peligrosos y aprovechables generados en la Entidad e incrementar el nivel de competencias del personal.





Se implementó la medida de aplicación de un comparendo ambiental a las áreas que no cumplieran con apagar luces y dispositivos electrónicos después de la jornada laboral. De igual forma, se modificó las directrices ambientales para la adquisición de equipos y se está realizando la migración a iluminación LED.

Un aspecto ambiental de relevancia para Servicios Postales Nacionales es el consumo de papel, para controlar el impacto ambiental que causa, se está realizando un plan de trabajo con cada área donde se está eliminando el proceso de impresión de documentos y promoviendo el uso de los sistemas tecnológicos para lograr una cultura de cero papel. Así mismo, en el año 2018, se ejecutó una alianza con el Jardín Botánico de Bogotá, con el fin de realizar jornadas de plantación de material vegetal, en total se sembraron 80 árboles en la Dirección General de Bogotá.

Se realizó la implementación del Programa de gestión de residuos sólidos y el Plan de gestión de residuos peligrosos. En el año 2018 se generó 63 toneladas de reciclaje, los cuales fueron aprovechadas, evitando ser dispuestos en rellenos sanitarios. Para incrementar el conocimiento del personal en separación de residuos, se desarrolló un plan de capacitaciones junto con la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP).

REINGENIERÍA ORGANIZACIONAL

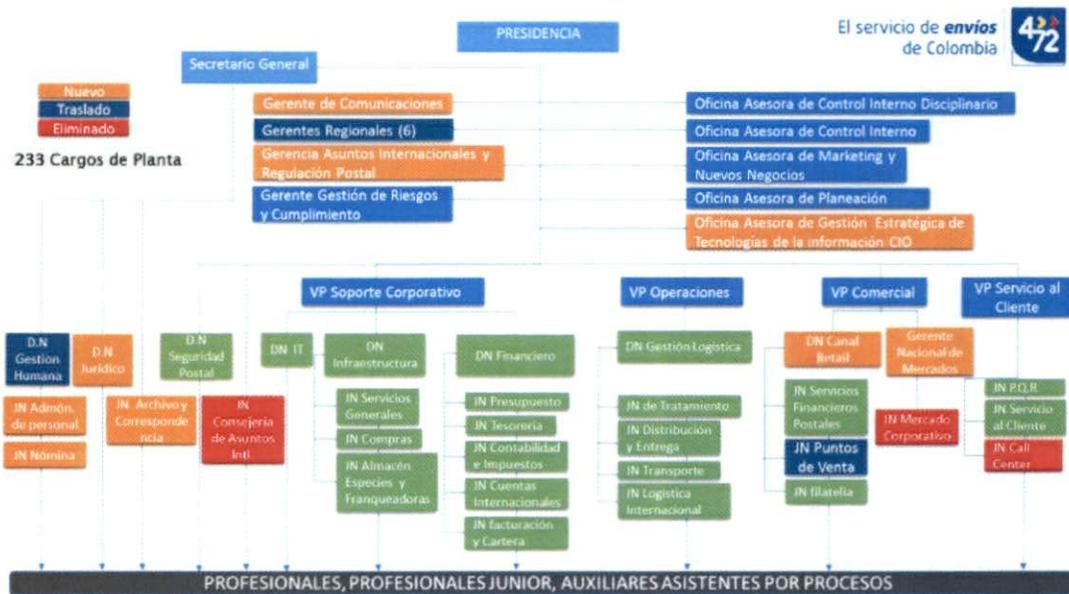
Conforme a los lineamientos de la Junta Directiva en diciembre de 2016 y acorde al estudio de valoración empresarial entregado por Fonade, que recomienda implementar una Reingeniería Organizacional, Servicios Postales Nacionales S.A. precisa realizar un cambio en su estructura organizacional para atender de forma adecuada las nuevas necesidades que genera el mercado del sector postal, para garantizar el crecimiento, operatividad, rentabilidad del negocio y apuntando hacia la satisfacción de los usuarios en aspectos fundamentales como la Transformación Organizacional, Excelencia Operacional, Automatización, generación de valor y Transformación digital.

Por lo anterior, se presentó una propuesta de transformación de la estructura organizacional del personal de planta, a la Junta Directiva en el mes de noviembre de 2018, con el fin de adaptar y dar alcance a las nuevas necesidades identificadas y dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en la estrategia empresarial, políticas de austeridad del gasto y directriz presidencial No.09-2018 numeral 1, Modificación de plantas de personal, estructuras administrativas y gastos de personal.

La modificación a la Estructura Organizacional nace como respuesta a la estrategia empresarial, a las actuales demandas del mercado, a exigencias normativas y al proceso interno de reingeniería, respetando la organización de cargos y niveles salariales de las estructuras anteriores.

De esta forma se plantea pasar de 261 cargos de planta a 233 cargos con un ahorro mensual de \$6.044.266, donde se resalta la creación de 1 cargo de alta gerencia y 8 de gerencia media y se eliminan 4 cargos de gerencia media. A continuación se ilustra la estructura organizacional propuesta:





GESTIÓN OPERATIVA

Aprovechando la innovación tecnológica de la planta automatizada que procesa **4.000** paquetes y **7.000** documentos por hora, el proceso operativo implementó estrategias de seguimiento al correo normal internacional, las cuales permiten una mejor percepción del servicio y satisfacción al cliente.

Se fortaleció el modelo de supervisión de contratos de transporte a través de una metodología enfocada en el control del pago variable, control de recurso y todas las actividades que enmarcan la supervisión conforme a los principios exigidos por la entidad.

Con estas acciones estratégicas se mejora la prestación del servicio y se cumple la promesa de valor al cliente a través de los siguientes indicadores: La mejora en el cumplimiento de los tiempos de entrega, paso del **95%** en el 2017, al **95,18% de cumplimiento** en el 2018.

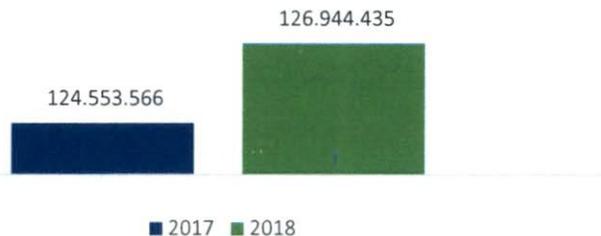
Gráfica 1: Cumplimiento en Tiempos de Entrega Global





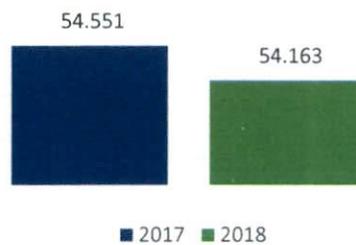
El Volumen de envíos distribuidos en la vigencia 2017 fue de **124,5** millones de envíos. Durante el año 2018 se generó un crecimiento del **1,92%** pasando a **126,9** millones de envíos.

Gráfica 2: Volumen de Envíos Distribuidos



Se obtuvo un indicador de Eficiencia Operativa de **54.551** piezas movilizadas por empleado en el 2017 y en el 2018 cada empleado movilizó en promedio **54.163** piezas, disminuyendo un **0.71%**.

Gráfica 3: Eficiencia Operativa (# de piezas movilizadas por empleado)



Al final del primer semestre de 2018 se implementó la segunda fase del proyecto Dispositivos Móviles con la adquisición de 241 terminales adicionales, financiados con recursos de cooperación internacional de la UPAEP, con el fin de mejorar las entregas efectivas, digitalización y trazabilidad.

PROYECTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y RECURSOS CORPORATIVOS

La Gerencia Nacional de Proyectos de Gestión Documental tiene como objetivo procurar que las actividades pactadas en los contratos interadministrativos de gestión documental se ejecuten en las condiciones y tiempos establecidos contractualmente. A partir del 19 de noviembre de 2018 la Junta Directiva dispuso que la Unidad de Negocio pasara a formar parte de la estructura de la Vicepresidencia de Operaciones.

Con corte al 31 de diciembre de 2018 se encuentran en ejecución a nivel nacional 10 contratos de Gestión Documental con entidades del orden del público y privado; este segmento de negocio representa para la compañía el segundo ingreso durante la vigencia 2018.





PROYECTOS ESPECIALES

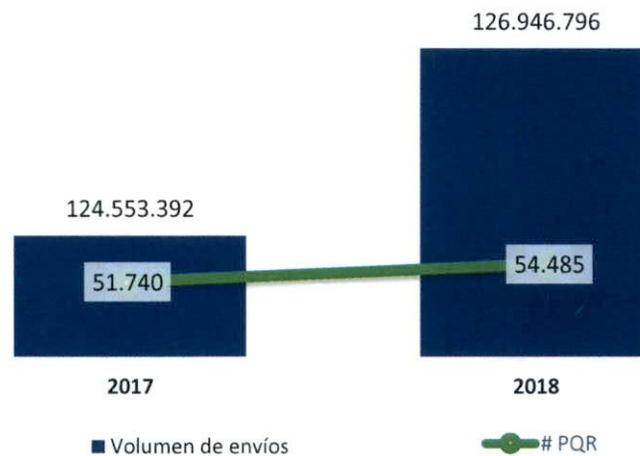
Son proyectos especiales aquellos negocios que superan el alcance de los productos y servicios ofrecidos en el portafolio comercial de SPN.

Los 11 proyectos que actualmente se encuentran a cargo de la Vicepresidencia de Operaciones, presentan una ejecución del **84,86%** en promedio, con un indicador de Efectividad en la Entrega del **95,69%** a 31 de diciembre de 2018.

GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

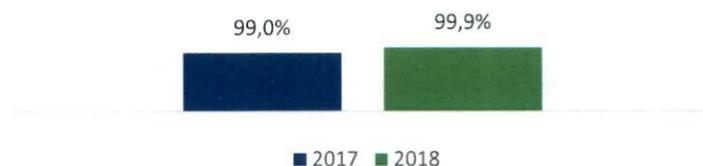
En atención al incremento en el volumen de envíos, durante la vigencia 2018, se aumentaron las PQR's en 5%, pasando de 51.740 al finalizar el 2017 a 54.485 PQR's al cierre de 2018.

Gráfica 4: Número de PQR's vs Volumen de Envíos



El indicador de atención de oportunidad en las respuestas en el año 2018 alcanzó un 99,9%. Este resultado se da por la aplicación de acciones preventivas como alertas del aplicativo CUN, seguimiento continuo del indicador y centralización de respuestas por correo electrónico certificado.

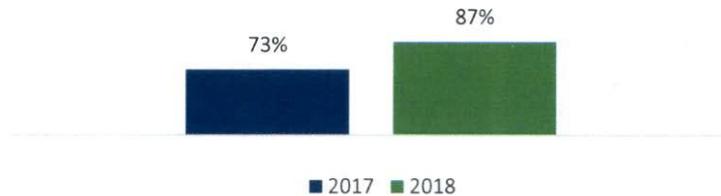
Gráfica 5: Oportunidad en la Atención de PQR's





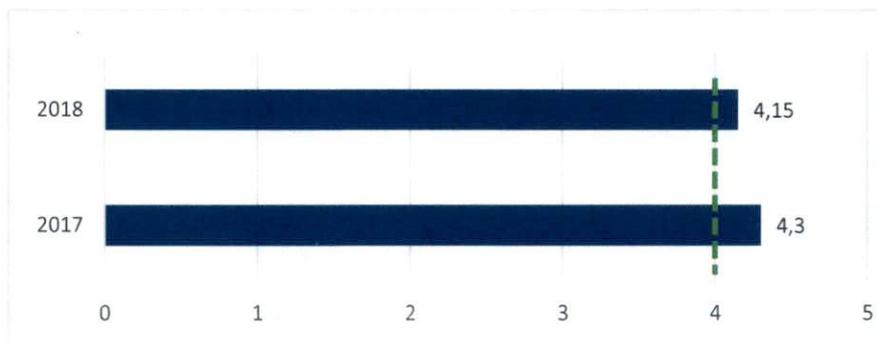
Durante el 2018 se realizó un análisis de tiempos y movimientos a fin de identificar el personal requerido para atender el centro de atención telefónica, acompañado de un mejoramiento tecnológico dando como resultado un indicador del **87%** en el año 2018, frente al 73% resultado de 2017.

Gráfica 6: Atención de llamadas Contact Center



Finalmente, como mecanismo de medición del impacto de todas las acciones implementadas, se aplican anualmente encuestas a cliente natural y corporativo, para determinar el nivel de satisfacción percibido por el cliente. En la vigencia 2017 se obtuvo un resultado promedio de 4,3 puntos en una escala de 1 a 5. Para el primer semestre del año 2018 se realizó la medición de la encuesta aplicada a cliente natural cuyo resultado arrojó un nivel de satisfacción de 4,41/ 5 y en el segundo semestre del 2018 para cliente corporativo cuyo resultado fue 3,9/ 5; en estas encuestas se evaluó la calidad, accesibilidad y necesidades de los servicios ofrecidos en los canales de contacto. Obteniendo un indicador de Satisfacción promedio para el 2018 de 4,15 / 5.

Gráfica 7: Nivel de Satisfacción al Cliente



TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El Subproceso de Transformación Digital es el encargado de desarrollar proyectos que vayan en línea con la planeación estratégica institucional acorde a las tendencias del mercado y que aporten un alto impacto sobre la optimización de procesos transformacionales en la Entidad.





El CODE se encuentra bajo la administración de 4-72, designado por el MINTIC, a través de convenios que se renuevan anualmente y que incluyen objetivos e indicadores específicos para ejecución durante el año.

Dada la importancia que tiene el CODE para el Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, la Presidencia de 4-72 decidió impulsar los objetivos incluidos en el convenio de la vigencia 2018 (CONVENIO 696 DE 2018), a través de cambios en la estrategia de gestión, donde se puede evidenciar resultados importantes en los frentes de: a) Difusión y Apropiación del Código Postal y b) Comercialización de servicios relacionados con CODE.

»» **Difusión y apropiación del código postal:** tiene como objetivos generales (I) la Difusión del Código Postal ante la sociedad pública colombiana como patrimonio y orgullo nacional, siendo este una herramienta gratuita que beneficia la precisión de la entrega de envíos y compras por internet y (II) el uso y la apropiación del código postal como complemento de las direcciones físicas, para fortalecer la identidad postal nacional ante el mundo.

Obteniendo los siguientes resultados en la vigencia 2018:

- Ciudadanía: **5'899.210** personas impactadas, por redes sociales, canales de consulta, eventos, ferias, radio, Kioscos y puntos vive digital, canales institucionales y regionales.
- Entes territoriales: 1.135 notificados, 631 respuestas, con **31'549.762** personas impactadas.
- Operadores Postales: 187 notificados, 131 implementados, con **38'433.491** envíos postales.
- Entidades del estado: 304 notificaciones, **24** respuestas.
- Entidades Privadas: 8 entidades con consumo, **11'319.933** registros procesados.
- Plataforma web: **260.000** consultas de Código Postal como promedio mensual.

»» **Comercialización servicios código postal:** obteniendo como resultado contratos comerciales de código postal celebrados con los siguientes clientes:

Rápido Ochoa	\$ 16'800.000
Expreso Bolivariano	\$ 22'000.000
El Libertador	\$ 15'000.000
Vinnare	\$ 15'360.000
Brinsa	\$ 5'750.000
Mary Kay	\$ 2'100.000
Necomplus	\$ 13'860.000
Total	\$ 90'870.000

Adicionalmente, el código Postal soporta a 4-72 en el proceso de clasificación en la banda automatizada realizando la función de búsqueda y normalización de direcciones suministradas por el CODE, a fin de garantizar entregas efectivas.





GESTIÓN COMERCIAL

A pesar de la desaceleración económica presentada en el país y la restricción derivada de la Ley de Garantías, se sorteó apropiadamente la gestión comercial en el sector público, asegurando la continuidad de negocios y superando las metas de ingresos.

Fue posible mantener el comportamiento de las ventas de la compañía, derivado principalmente de la aplicación del plan de diversificación de los servicios del portafolio, destacándose el crecimiento de **7,9%** en el total de los ingresos gestionables de la vigencia 2018, comparado frente a los ingresos alcanzados durante el año 2017, presentando crecimientos representativos en los siguientes segmentos en comparación con el mismo periodo del año anterior: Paquetería (**72,9%**), Casillero virtual (**48,6%**) y Gestión Documental (**10,2%**).

Gráfica 8: Comportamiento de Ingresos por Segmentos



En cuanto a la participación en el mercado privado se mantiene en aumento lo cual se evidencia principalmente en el incremento de los ingresos generados por los servicios de paquetería y masivos.

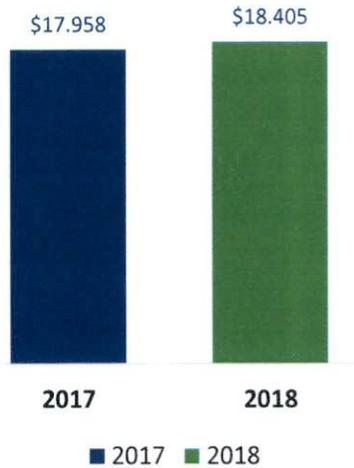
Mantener los buenos resultados en los ingresos ha sido posible gracias a la consolidación de la fuerza de ventas, mediante la incorporación de profesionales con amplia experiencia del sector, el fortalecimiento de sus conocimientos acerca de los servicios del portafolio y el desarrollo de las habilidades de negociación haciendo énfasis en las ventajas de contratar con 4-72.

Así mismo, se dio continuidad al desarrollo del área de Alianza Comercial con una estrategia para la consecución de aliados comerciales con conocimiento del sector. Consolidando así, la presencia de 4-72 en los comercios del canal tradicional a través de la red de **1.338** puntos de atención a lo largo del territorio nacional, integrados por 171 puntos de venta propios, 1.014 expendios y 153 aliados.



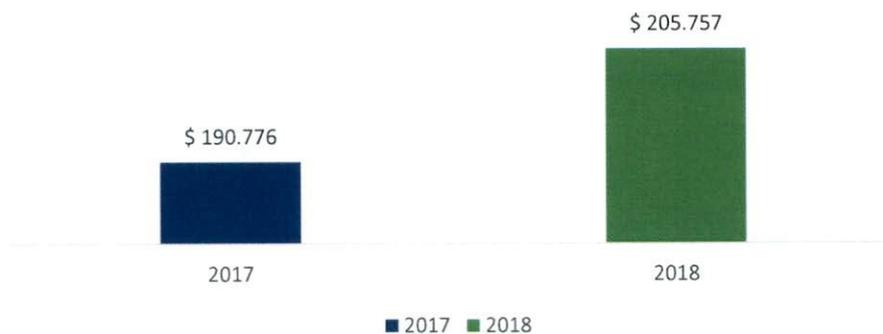
De la misma manera, se ha mantenido el crecimiento en los ingresos generados por Canal Retail, apalancado por un Plan Comercial enfocado en la fidelización de los clientes, otorgando beneficios en servicios innovadores como casillero virtual, así como también el impulso de los servicios financieros como giros nacionales e internacionales, conjugado con la prospección y segmentación de los clientes localizados dentro del perímetro comercial de los puntos de venta. Gracias a lo anterior fue posible pasar de vender de \$17.958 millones en el 2017 a \$18.405 millones en el 2018.

Gráfica 9: Comportamiento Ingresos Puntos de Venta



Todo lo anterior, ha permitido que, en el año 2018, la entidad generará un crecimiento de los ingresos gestionables, pasando de \$190.775 Millones en el 2017 a **\$205.757** Millones en el año 2018.

Gráfica 10: Comportamiento Ingresos Gestionables





FILATELIA

Durante el año 2018 se colocaron en circulación 26 emisiones filatélicas, que contemplaron 122 motivos diferentes de estampillas en 3.000.841 unidades y se realizaron 6 marcas postales. De igual manera se efectuaron 22 actividades de difusión de la actividad filatélica a nivel nacional, como exposiciones y talleres en instituciones educativas, bibliotecas, instituciones públicas y privadas. Cabe destacar entre ellas las realizadas en la biblioteca departamental "Jorge Garces Borrero" de Cali, entre el 31 de enero y el 27 de febrero de 2018, en el colegio CAFAM de Bogotá, entre el 17 y el 22 de mayo, en la Institución Educativa Escuela Normal Farallones de Cali, entre el 20 de junio y el 8 de julio, y la llevada a cabo en la biblioteca pública Julio Pérez Ferrero de Cúcuta, durante las actividades de la 14ª Fiesta del libro, entre el 3 y 9 de septiembre de 2018.

Importante participación se tuvo en la 31ª Feria Internacional del Libro de Bogotá, que se realizó entre el 17 de abril y el 02 de mayo en Corferias. Allí 4-72 estuvo presente en un stand del pabellón juvenil Colsubsidio, en donde se impartieron talleres diarios de filatelia y correo para los asistentes a esta feria, en especial a los estudiantes de colegios de Bogotá y municipios aledaños. Se obsequiaron 50.000 estampillas usadas, 3.000 cartillas "tu amiga la estampilla" y se impusieron alrededor de 5.500 correo gramas por parte de los asistentes, como actividad de difusión y promoción del servicio postal y la cultura filatélica.

GESTIÓN FINANCIERA

El comportamiento financiero de la compañía para la vigencia 2018 es positivo, en correlación con los ingresos totales incrementó en un 4,09% respecto al 2017, obteniendo ingresos totales por \$290.917 millones.

Gráfica 11: Comportamiento de Ingresos Totales 4-72



En el año 2014 se obtiene la prórroga de la Concesión de Operador Postal Oficial, para la prestación del servicio público de correo por 10 años más, el MinTic cobra el valor de \$46.369 millones, que se paga mediante crédito bancario. A la fecha se han cancelado \$9.036 millones de Intereses y \$12.728 millones de Amortización a capital, como se desagrega en la siguiente tabla:





Tabla 1: Empréstito Concesión OPO

DESCRIPCIÓN DEL CRÉDITO	VALOR EMPRESTITO	TOTAL ABONOS 2015 - 2018		SALDO FINAL EMPRESTITO
		INTERESES	CAPITAL	SALDO
309-9600007177	18.000.000.000	1.921.609.593	3.000.000.000	15.000.000.000
309-9600007359	10.369.000.000	2.683.939.022	1.728.166.667	8.640.833.333
309-9600007342	18.000.000.000	4.430.746.571	8.000.000.000	10.000.000.000
	46.369.000.000	9.036.295.187	12.728.166.667	33.640.833.333

La optimización de costos y gastos permitió obtener los resultados planteados para la vigencia, reduciendo gastos de administración en un **4,14%** pasando de \$13.478 millones en el 2017 a **\$ 12.920** millones en 2018. Los costos de producción crecen un 5,95% producto del crecimiento de ingresos y del volumen de envíos respecto a la vigencia 2017.

Gráfica 12: Comportamiento de Costos y Gasto



Lo anterior permitió dar como resultado una utilidad neta de **\$4.927** millones de pesos, logrando un incremento con relación al año anterior del **24%**; acorde con estos resultados el margen EBITDA fue del **8,6%** superando la meta establecida para ese año del 8%, alcanzando un margen en pesos de **24.931** millones.

Gráfica 13: Comportamiento Utilidades 4-72



Servicios Postales Nacionales S.A. cumple con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor, al igual que da estricto cumplimiento a las normas sobre libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores. Así mismo, en la información presentada se encuentran las operaciones realizadas con los Accionistas. La Entidad no presentó ninguna operación comercial con los administradores, distinta de su vinculación.





GESTIÓN JURÍDICA

La Secretaría General ha brindado asesoría y acompañamiento legal en todos los procesos jurídicos, velando por la defensa de los intereses de la Empresa con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, procurando el ejercicio de los derechos de todos los que intervienen en el desarrollo efectivo de las actividades comerciales de Servicios Postales Nacionales S.A. presentado los siguientes resultados relacionados con demandas y tutelas.

Tabla 2: Demanda a Nivel Nacional 2018

DEMANDAS	DEMANDANTE	DEMANDADO
ADMINISTRATIVO	26	19
CIVILES	35	3
LABORALES	0	87
TOTAL	61	109

Tabla 3: Tutelas

TUTELAS	TRAMITADAS	SANCIONES
2017	105	0
2018	135	0
TOTAL	240	0

Contratación Vigencia 2018

Se suscribieron 11 contratos por convocatoria pública, 101 contratos directos y 88 ordenas de compra y/o servicios a 31 de diciembre de 2018, conforme al Manual de Contratación de la entidad, los cuales se discriminan de la siguiente manera:

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	TIPO DE CONTRATO	Nº DE CONTRATOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN	Nº DE CONTRATOS EJECUTADOS	VALOR TOTAL
CONVOCATORIA PUBLICA	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	3	1	\$ 53.156.055.800
	SUMINISTRO	8		
CONTRATACIÓN DIRECTA	ARRENDAMIENTO	19	13	\$ 26.980.893.801
	COLABORACIÓN EMPRESARIAL	37		
	COMPRAVENTA	2		
	CONVENIO	2		
	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	23		
	SEGUROS	1		
	SUMINISTRO	17		
ORDENES DE COMPRAS Y/O SERVICIOS	ORDENES DE COMPRAS Y/O SERVICIOS	88	38	\$ 6.384.854.784

GESTIÓN TECNOLÓGICA

El área de Informática y Tecnología ha tenido un cambio y renovación estructural durante los últimos años, dadas las nuevas necesidades y tendencias del negocio postal y del mercado, en conjunto con la planeación estratégica institucional, fomentando una gran expansión de sistemas de información para poder automatizar procesos y agilizar de esta manera las actividades diarias





del personal. También se realizó la renovación de Infraestructura Tecnológica, de Equipos y Periféricos; las principales acciones desarrolladas en materia de Tecnología de la información son las siguientes:

1. Sistemas de Información CORE:

- ▶▶ SEVEN – ERP: Durante el periodo 2018 se realizó la gestión de atención de incidentes y requerimientos, control al contrato de mantenimiento y soporte, gestión sobre las auditorías en la seguridad del aplicativo ERP Seven, también se realizaron las respectivas actualizaciones de versionamiento a la última versión del 2018. Se realizó el acompañamiento técnico para la implementación de Facturación Electrónica en la Compañía.
- ▶▶ KACTUS: Se realizaron actualizaciones del aplicativo a la última versión donde contemplan los módulos de Auto Ayuda, Seguridad Social, Evaluación de Desempeño. Para el acompañamiento técnico se realizaron actividades del proceso Técnico de Nómina y Seguridad Social, además de gestionar la atención de Incidentes y Requerimientos.
- ▶▶ SIPOST: Se ejecutaron durante el año 2 publicaciones con nuevos requerimientos, sobre clonación de servicios, admisión de envíos rechazados y correcciones de incidencias sobre mejoras de carta Dian, guía máster, admisión corporativa y mejoras del sistema.
- ▶▶ MULTIPAY: Se ejecutaron durante el año 4 actualizaciones con correcciones de incidencias sobre recargas, reposiciones, caja, recaudos, parametrizaciones, y mejoras del sistema. Se implementó el Datacenter alternativo con pruebas exitosas de funcionamiento de dicho sistema de información.
- ▶▶ PORTAL WEB CORPORATIVO: Se mantuvo el 100% de las publicaciones de información mínimas exigidas de cada área en la página web por medio de oficios y según la matriz de autodiagnóstico GEL. Se implementaron los formularios para la solicitud de información pública y la recepción de solicitudes para veedurías, se actualizó el traductor de la plataforma del sitio web y se desarrolló el módulo para rendición de cuentas.
- ▶▶ APLICATIVO DE RIESGO DE LIQUIDEZ: Se ejecutó el DRP del componente crítico del servicio de Riesgo de Liquidez, que permite validar las opciones de mejora implementadas para soportar el servicio en el Centro Alterno de Procesamiento de Datos – Data Center Ortezal. Se logra operar sin contratiempos con el servicio de Riesgo de Liquidez ubicado en Centro de Procesamiento de Datos.

2. Infraestructura Tecnológica

- ▶▶ SERVIDORES: Se ejecutaron actualizaciones de seguridad para Máquinas Virtuales que alojan aplicaciones de: Directorio activo, Biométrico, Aranda, ambiente de pruebas de ERP, SMTP, DIRSYNC, Sipost, IFS, IPS, Sherlock, Riego de liquidez, Torre de control, PQR, FTP, Pagina Web, ISolucion, Ambientes de contingencia.
- ▶▶ BD SIPOST: Se instaló y configuro una segunda réplica de la instancia de BD Sipost con el fin de atender la gran demanda de reportes externos a los generados a través de la aplicación por parte de todas las áreas de la compañía.

3. Soporte Externo

- ▶▶ REDES Y TELECOMUNICACIONES: Se realiza renovación de licenciamiento de Seguridad perimetral a nivel nacional, de licenciamiento de la administración de red inalámbrica Wifi, se procedió a renovar las licencias en la nube, además de la contratación de plataforma de monitoreo y plataforma de backup de información de usuarios finales y video seguridad a nivel nacional.





- MESA DE SERVICIOS: Durante el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2018, se registró a través de la herramienta de gestión Aranda un total de 36.776 casos.
- CRECIMIENTO EVOLUTIVO SISTEMA DE INFORMACIÓN POSTAL – SIPOST: En el transcurso del año 2018 se han realizado varias publicaciones relacionadas con nuestro sistema CORE Sipost.

Gestión de Proyectos IT

➤➤ EVOLUCIÓN SERVICIOS FINANCIEROS

A continuación, se relacionan los proyectos implementados para servicios financieros durante la vigencia 2018:

Nombre Proyecto	Descripción
Recaudo Devolución Encomiendas Internacionales	A través de los puntos de 4-72, se puede recaudar el valor que se debe pagar cuando una encomienda es devuelta desde otro país.
Conexred – Recargas	Habilitación de 3 nuevos operadores de recargas: Apuestas + gol, Flash Mobile y Móvil Éxito.
Venta de tramites RNEC (Registraduría Nacional del Estado Civil)	Venta de duplicados de documentos de identificación y certificados de la Registraduría a través de los puntos de venta de 4-72.
SOAT – Ventas Antioquia	Habilitación de venta de SOAT en zona Noroccidente ajustando los códigos Divipola correctos.
Reportes pensionados	Generación de reportes de balance de pagos para pensionados.
Cargue masivo de reposiciones	Se crea nueva funcionalidad en Multipay para cargas recursos masivamente a los puntos por medio de una estructura Excel.
Extensión de los servicios de Corresponsalia Bancaria, Recargas y Recaudos a todos los colaboradores.	Extensión de nuestros servicios a través de la red de colaboradores para que desde sus puntos puedan recibir pago de servicios públicos, hacer recargas, pagos de TC, ventas de SOAT etc. Actualmente Megaline y Serviwin habilitados con Corresponsalia Colpatria.

➤➤ PROYECTOS COMERCIALES Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Se han implementado los requerimientos de nuevos clientes corporativos para integración con SIPOST mediante nuestros Web Services, para los servicios de Pre-admisión, Trazabilidad, Imágenes de Pruebas de Entrega y Cotizador, los cuales se encuentran en ambiente de producción.

➤➤ GESTIÓN DE ENTORNOS WEB Y APPS

Se realizó la implementación, publicación y mejoramiento continuo del portal web de SPN, implementando además el chat y los diferentes certificados SSL. Se Implementó el MIPG instrumento autodiagnóstico 3.2 y se hizo la transición a gobierno digital según directriz del MINTIC también se realizó la implementación del servicio SIEL en el portal de SPN. En el 2018 se mejoró de la trazabilidad de los envíos, frente al cliente final, donde se les aclara los diferentes estados del proceso de entrega de paquetes.





GESTIÓN DE MARKETING Y NUEVOS NEGOCIOS

La gestión marketing y nuevos negocios de la entidad, realizada a diciembre de 2018, se presenta bajo los siguientes proyectos más relevantes:

- ▶▶ Asia Express: **Oportunidad de Negocio:** Analizando el crecimiento en las importaciones que se realizan desde china a Colombia en los últimos 3 años, las cuales en promedio por año equivalen a 9 Billones de dólares, y observando que la participación del e-commerce dentro del comercio es de 22%; se apuesta a un mercado en constante crecimiento ya que comprar online se ha convertido en una práctica habitual. El Volumen estimado a movilizar para 4-72 es de 25.000 Paquetes para el primer mes de lanzamiento, y terminando el primer año de operación al aire con 90.000 paquetes.
 - **Objetivo General:** es desarrollar una nueva línea de servicios logísticos para la importación de productos desde China a Colombia para las diferentes industrias de comercio electrónico, ofreciendo un servicio integral China - Colombia (Picking, Packing, Transporte aéreo, Nacionalización y última milla) a clientes corporativos en estos dos países en la primera fase y a Clientes de la Región Andina, centro y suramérica en la segunda fase, con ventajas competitivas en Tarifas, Trazabilidad en tiempo real y tiempos de entrega.

- ▶▶ Plataforma de envíos Online y Entregas inmediatas: Este nuevo canal de venta de servicios logísticos a través del cual, los clientes pueden pagar y solicitar la recolección de sus envíos sin tener que desplazarse a un punto de venta. Actualmente la plataforma cuenta con más de 6.000 clientes registrados. En 2018 se implementó el servicio de Entregas inmediatas, quedando listo para su lanzamiento en 2019. Este es un servicio online a través del cual los usuarios pueden contactar a asociados de la plataforma para la realización de diligencias/entregas en tiempos de entre 1-2 horas

- ▶▶ Casillero Virtual: Hemos fortalecido el servicio con las siguientes acciones:
 - ✓ Campaña Cine Colombia orientada al aumento de libras movilizadas en clientes actuales.
 - ✓ Ejecución de acciones de mailing mensuales, para la activación y mantenimiento de clientes actuales. La tasa de lectura de estos mails es del 19%, lo cual es muy alto para el sector.
 - ✓ Campaña de reducción de tarifas VS aumento de Clientes, logrando un crecimiento del 32% en la base de clientes, pasando de tener 12.000 a 16.000 clientes activos y tranzando.
 - ✓ Contratación de agencia digital enfocada en repotenciar nuestro servicio (campañas digitales, rebranding, estrategias de atracción de nuevos clientes, gestión de redes sociales, acciones BTL)
 - ✓ *Rebranding* de la marca Casillero Virtual, rejuveneciendo nuestra imagen, la cual será lanzada en 2019.

- ▶▶ Generación de alianzas comerciales en Miami: Se ha venido trabajando en la estructuración del proyecto de Apertura de Puntos de venta en La Florida, no obstante, bajo el análisis de rentabilidad del proyecto se definió la figura de alianza comercial como la más indicada para fortalecer la presencia de 4-72 en La Florida (EEUU).





»» Gremios:

Cámara Colombiana de Comercio Electrónico: 4-72 asumió la Presidencia de la comisión logística, en la cual se han adelantado las siguientes gestiones:

- ✓ Socialización con MINTIC y CRC de la necesidad de definir reglas de juego que permitan a los operadores postales competir en igualdad de condiciones con las nuevas aplicaciones
- ✓ Acompañamiento a la estructuración y ajuste de la hoja de ruta postal planteada por la CRC.
- ✓ Impulso junto a la Zona Franca Bogotá del proyecto de habilitación de importaciones bajo la modalidad de tráfico postal y envíos urgentes, esto para envíos individuales con origen zona franca.

Colfecar: Como parte del capítulo postal de Colfecar, se ha impulsado una reforma regulatoria y normativa que permita implementar una efectiva diferenciación entre los servicios postales (Correo y Mensajería) y los de transporte de carga. De igual forma se han tenido acercamientos con el MINTIC en los cuales se han planteado los riesgos que corre el sector postal por la falta de reglas claras para los nuevos modelos de negocio.

»» **Formalización del proceso para Canjes y Alianzas Publicitarias:** Definición y conceptualización del proceso para Canjes y Alianzas Publicitarias involucrando a todas las áreas de la compañía, el cual permitirá que el proceso sea transparente y organizado.

»» **Campaña Multimarca:** Con el fin de lograr que los colombianos reconozcan a 4-72 como su empresa de correo, y que puedan asociar la marca con los diferentes segmentos, lanzamos la campaña con el concepto "Nadie más haría eso por ti", la cual fue difundida a través de redes sociales y medios alternativos como Transmilenio en Bogotá (Portal 80, Av. Jimenez, Ricaurte NQS, Calle 72, Héroes, Aguas, Calle 100, Calle 26), Mío en Cali (Terminal Cañaveralejo, Capri, y Universidades) y Metro de Medellín (Estación San Antonio).

Ilustración 1: Piezas de comunicación "Campaña Nadie más lo haría por ti"



Ilustración 6: Campaña Monomarca



»» **Campaña Monomarca:** en línea con el apoyo a la vicepresidencia comercial, se iniciaron proyectos de marketing relacional enfocados a la consecución de clientes, en este caso específico, para el segmento de paquetería

»» **Mejoramiento de la experiencia del cliente en canal retail:** Se realizó diagnóstico, propuesta visual y ejecución de cambios para la unificación de nuestros 171 puntos de venta a nivel nacional.





Ilustración 7: Ejecución de propuesta visual para puntos de venta



➤➤ **Marca:** Se renovó la imagen de los 567 vehículos que entregan a nivel nacional los paquetes de los colombianos, permitiendo tener la marca 4-72 recorriendo todo el País, logrando que la imagen sea coherente y consistente en todas las modalidades.

Ilustración 8: Implementación Marca 4-72 en Vehículos



GESTIÓN DE COMUNICACIONES

En el 2018 las comunicaciones de 4-72 estuvieron enfocadas en la consolidación de información corporativa, sobre noticias de actualidad del sector y en la difusión de emisiones filatélicas. Así mismo, logramos optimizar la visibilidad de reputación de la marca, con publicaciones estratégicas en medios de comunicación del país.

De igual forma, se realizó acompañamiento y registro de actividades externas por medio de comunicados, piezas de video y fotografía como parte fundamental del fortalecimiento y la presencia de la marca en lanzamientos de productos, circulación de estampillas, visitas a las sedes regionales, convenciones y foros relativos al sector.

Bajo la coordinación de la gerencia de comunicaciones, se desarrolló el taller ESTRATEGIA INTEGRAL Y CAPACITACIÓN DE VOCEROS que permitió a la alta gerencia de la compañía adquirir competencias y conocimientos para el manejo de los medios de comunicación y herramientas fundamentales para hablar en público.





Buscando fortalecer y mejorar la presencia de 4-72 en la agenda de los medios de comunicación, publicamos noticias positivas de los nuevos productos y servicios, campañas de la Entidad, noticias de emisiones filatélicas y en general notas periodísticas equivalentes en dinero y posicionamiento de marca.

Socialización y difusión del Plan Estratégico 2018

Se realizó la preproducción, producción, postproducción y difusión del Video institucional del Plan Estratégico 2018, que incluyó los objetivos del año y su respectiva explicación al que todo el personal pudo acceder.

Tu postal

Con el objetivo de estructurar y ejecutar estrategias de comunicación interna, se realizó la publicación interna del periódico digital "Tu Postal" enfocada en mantener informados a todos los colaboradores de 4-72, sobre la planeación estratégica, los nuevos productos, eventos y los lineamientos determinados por la Presidencia de la República y el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Gestión en Redes Sociales

Cada día, son más los usuarios que se comunican a través de Twitter y Facebook para la consulta de sus envíos. Las trazabilidades más consultadas corresponden a los servicios de Express Mail Service, Correo Normal, Casillero Virtual, Correo Certificado Internacional entrante y saliente, así como el estado de las PQR'S. A diciembre de 2018 se atendieron 5.863 solicitudes, una disminución significativa en relación a las 7.523 solicitudes por estos medios en el 2017.

Responsabilidad Social Corporativa

Gracias a la gestión de la Presidencia de la empresa, a través de la oficina de Comunicaciones, se estableció la alianza de Responsabilidad Social Corporativa con el programa "Tapas para la Fundación Sanar", que transportó más de 300 toneladas de tapas plásticas para esta organización y que apoya el tratamiento integral de niños que padecen cáncer.

En enero de 2018 como iniciativa de 4 colaboradores de la Entidad, se dio inicio al proyecto Dejando Huellas 4-72, para atender perros en condiciones de maltrato y abandono, que frecuentemente llegan a las instalaciones de 4-72. Se realizaron las respectivas gestiones con la Alcaldía Distrital de Bogotá para dar cumplimiento a los preceptos legales en esta materia y es así como el 28 de enero se realizó el lanzamiento oficial de 4-72 como primera empresa "zoolidaria" del país en el Parque Metropolitano Simón Bolívar de Bogotá, en coordinación con el Instituto de Protección y Bienestar Animal de Bogotá, formalizando la apertura de un hogar de paso para para la atención y el cuidado de más de 50 caninos maltratados o abandonados mientras son dados en adopción.



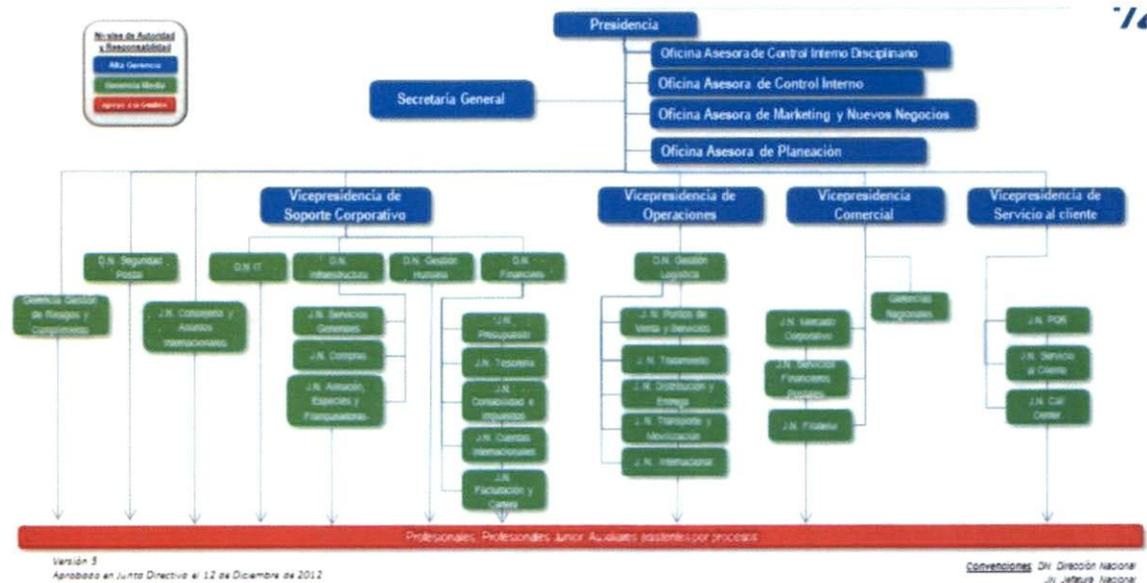


GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

La organización posee un tipo de estructura vertical con 3 niveles de autoridad: la alta gerencia comprendida por la Presidencia tiene adscritas 4 oficinas asesoras, la Secretaria General para el apoyo de la gestión y 4 vicepresidencias Soporte Corporativo, Servicio al Cliente, Operaciones y Comercial. Como segundo nivel de autoridad se encuentra la Gerencia media, que comprende los 6 directores nacionales quienes tienen a su cargo jefes nacionales y Gerentes regionales. Finalmente, el nivel de autoridad de apoyo a la gestión comprende a todos los profesionales, auxiliares y asistentes de los procesos y áreas mencionadas anteriormente.

La estructura organizacional aprobada en Junta Directiva del mes de febrero 2013 se relaciona a continuación:

Ilustración 9: Organigrama Oficial SPN



De acuerdo al crecimiento comercial y demandas de los tipos de negocios en curso, se hace necesario disponer de personal. A continuación el detalle de personal directo y en misión:

Tabla 4: Detalle de Personal Directo y en Misión

NÓMINA	DICIEMBRE DE 2017	DICIEMBRE DE 2018	VARIACIÓN #	VARIACIÓN %
PLANTA	126	141	15	11,90%
ADMINISTRATIVA	792	843	51	6,44%
INTERADMINISTRATIVA	2.421	2.003	-418	-17,27%
MISIONAL	1.972	2.216	244	12,37%
TOTAL	5.311	5.203	-108	13,45%





Desarrollo Organizacional – Capacitación

Desde la perspectiva de la capacitación y formación permanente del capital humano de la organización, durante la vigencia 2018 se adelantaron diversas experiencias formativas en cada una de las regionales de la compañía en el marco del Programa Institucional de Capacitación, en función de la cualificación de las competencias y habilidades de los colaboradores (competencias blandas, competencias técnicas) necesarias para conseguir los objetivos estratégicos de la organización.

Durante el 2018, se impactaron **26.394 personas**, a través de la ejecución de **2.035 capacitaciones** a nivel nacional.

- ▶▶ En el proceso de consolidación de una verdadera estrategia de gestión del conocimiento se adelantó la fase piloto de la Universidad Corporativa de la compañía denominada UNIPOSTAL, estableciendo su estructura funcional, pedagógica y programas académicos generales, logrando que la Universidad corporativa UNIPOSTAL se clasificara como proyecto estratégico de la Dirección Nacional de Gestión Humana para el 2019.
- ▶▶ Como resultado de la gestión y la cobertura en capacitaciones al personal de la organización en la última medición de clima laboral (diciembre 2018) un 94% del personal manifiesta haber desarrollado habilidades y conocimientos gracias a las distintas capacitaciones recibidas.

Desarrollo Organizacional - Bienestar

En el marco del plan institucional de Bienestar, durante la vigencia 2018 y con el propósito de favorecer el desarrollo integral de los colaboradores incidiendo en su calidad de vida y de su familia, se han diseñado y ejecutado una oferta de acciones, actividades, celebraciones y conmemoraciones entorno a tres áreas de intervención: Calidad de vida laboral, Clima y cultura laboral y Deporte y recreación.

Así mismo se planearon y ejecutaron actividades como: Día de la mujer, Día del hombre, Amor y Amistad, Integración (Halloween), Día mundial del Correo, Olimpiadas Deportivas Regionales, Día de la Madre, Día de la mujer, Día del Hombre, Día del padre, Día de la secretaria, Píldoras informativas, Actividades Comerciales (proveedores), Halloween Festival, Día de los niños Desayuno navideño, y torneos internos de Voleibol, Microfútbol y Tenis de mesa, impactando al 100% del recurso humano a nivel nacional.

- ▶▶ A lo largo del año se implementó una campaña denominada “4-72 la Fórmula de la Felicidad” con la cual se logró mejorar en 9 puntos la percepción positiva de los colaboradores (en la última medición de clima laboral) frente a las actividades que propicia la organización para el mejoramiento del equilibrio familia-trabajo de los colaboradores.

Seguridad y Salud en el Trabajo

Dando cumplimiento a los requerimientos legales aplicables en materia de seguridad y salud en el trabajo, incluyendo las disposiciones del Decreto 1072 de 2015 y de la Resolución 1111 de 2017, la entidad desarrolló actividades enfocadas al control de la accidentalidad laboral, a la prevención de la aparición de enfermedades asociadas con el trabajo y a la disminución del ausentismo por





causa médica, mediante la ejecución del plan de trabajo de seguridad y salud en el trabajo en todos nuestros centros de trabajo, así:

- ▶▶ **Plan de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo:** Dando cumplimiento al requerimiento establecido en el Decreto 1072 de 2015 artículo 2.2.4.6.11., la entidad ejecutó las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo, dirigidas a los trabajadores que desarrollan labores en nuestras instalaciones, incluidos el personal directo, misional y contratistas.

- ▶▶ **Inspecciones de Seguridad y Salud en el Trabajo:** La vigilancia de las condiciones de trabajo es una de las estrategias clave para la prevención de accidentes de trabajo. Por esta razón, la entidad con el apoyo de la ARL AXA Colpatria realizó inspecciones de seguridad industrial planeadas en todos los sitios de trabajo, a través de las cuales se busca identificar condiciones de riesgo susceptibles a mejora en pro del bienestar de nuestros funcionarios y del personal aliado. Para la vigencia 2018, las inspecciones de seguridad industrial fueron ejecutadas así:
 - Visitas de inspección a regionales y centros operativos
 - Visitas de inspección a contratos interadministrativos
 - Visitas de inspección en la Dirección General
 - Inspecciones de vehículos motorizados

- ▶▶ **Ejecución de alcoholimetrías:** Dando cumplimiento a las actividades de promoción y prevención enmarcadas en la política de prevención del alcoholismo y otras adicciones de la entidad y a los requisitos establecidos en el Estándar Internacional de Seguridad BASC 5.0.1 Numeral 4.1., desde el área de seguridad y salud en el trabajo, se ejecutaron 7.478 pruebas de detección de consumo aleatorias en sitios de trabajo.

- ▶▶ **Ejecución de pausas activas y gimnasia laboral:** Como estrategia para la prevención de casos de enfermedad laboral en nuestros funcionarios, generados por las condiciones biomecánicas del trabajo, la entidad ejecuto actividades de pausas activas que incluyen ejercicios de estiramiento y fortalecimiento de segmentos corporales y rumbo terapias en nuestros centros de trabajo, con una participación descrita a continuación:

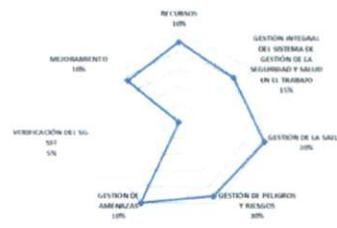
- ▶▶ **Prestación de servicios de enfermería:** La reestructuración del servicio de enfermería de la entidad permitió a los funcionarios acceder a los servicios prestados, enfocados a la promoción de la salud y a la prevención de la enfermedad, incluyendo las actividades de: Toma de Presión Arterial, Seguimiento a Trabajadoras Gestantes, Sala de servicio de lactancia, Atención de primeros auxilios básicos, Servicio de valoración médica y traslado medicalizado.

- ▶▶ **Avance del proceso de la seguridad y salud en el trabajo en la entidad:** Utilizando como referente el cumplimiento a los estándares mínimos del Ministerio del Trabajo para las empresas del país, la entidad logro mejorar su sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, pasando de resultados moderadamente aceptables en noviembre de 2017 a resultados aceptables en marzo de 2018, así:



Estándares Mínimos Resolución 1111 /


RESULTADO
73 %
Moderadamente aceptable

Estándares Mínimos Resolución 1111 /


RESULTADO
86 %
Aceptable

➤➤ **Medición de indicadores y mejora continua del proceso:** El proceso de seguridad y salud en el trabajo cuenta con indicadores de gestión, los cuales permiten evaluar su implementación y puesta en marcha en la entidad. Estos indicadores se encuentran alineados a la política y a los requerimientos del Decreto 1072 de 2015.

Por otra parte, la Empresa cumplió en un 100% la normatividad legal vigente, relacionada con los compromisos del sistema de seguridad social.

Convención Colectiva de Trabajo

A partir del 28 de junio de 2018, se celebró entre Servicios Postales Nacionales S.A. y SINTRACOMUNICACIONES, la convención colectiva, la cual reemplaza el laudo arbitral proferido el 08 de abril de 2016, por el tribunal de arbitramento obligatorio convocado por el Ministerio del Trabajo. La convención colectiva tiene una vigencia por 4 años (2018-2022) y tiene como propósito proteger los intereses económicos y la estabilidad financiera de la Entidad y los Trabajadores. A la fecha se encuentran 309 sindicalizados. A 30 de septiembre de 2018 se pagó un monto de \$412'499.360, los cuales corresponden a la convención colectiva y se establecen de conformidad a lo estipulado dentro del mismo con relación a bonos de productividad y fortalecimiento sindical.

GESTIÓN DE RIESGOS

Durante el periodo 2018, la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento ha realizado de manera oportuna y conforme lo establecido por la regulación vigente, una adecuada gestión y administración integral de los Sistemas de Administración de Riesgo al interior de la Entidad, mediante la Identificación, Medición, Control y Monitoreo de los riesgos Operativos, de Liquidez y de prevención contra el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo, adicional a la vigilancia sobre posible actos de Fraude, soborno y Corrupción.

Los temas más relevantes en la gestión realizada se centran en:

➤➤ Gestión y administración dinámica de los Sistemas de Administración de Riesgos, labor soportada en el aplicativo SHERLOCK



- Monitoreo transaccional a las operaciones de giros postales de pago diario y mensual, nacional e internacional de 4-72 y de nuestros aliados.
- Emisión de conceptos fundamentados en análisis e investigación de temas referentes a nuevos servicios, productos y/o posibles situaciones adversas que puedan impactar el negocio.
- Segmentación por factores de riesgo, herramienta KNIME (estadística)
- Automatización de instrumentos para validación y consulta en listas restrictivas, aplicativo INSPEKTOR
- Desarrollo e implementación del Plan de Continuidad del Negocio – ISO 22301
- Desarrollo e implementación del aplicativo para medición del riesgo de Liquidez, herramienta SARL
- Desarrollo del componente N°1 Gestión de Riesgos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Generación de planes de acción hacia procesos para mitigación de riesgos identificados.
- Seguimiento a hallazgos y observaciones generados por órganos de vigilancia y control, mediante registro de eventos materializados, asociación a riesgos identificados y generación de planes de acción, para subsanar y mitigar los riesgos específicos identificados.

Bajo la coordinación de la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento al interior de la Entidad se ha implementado la metodología ISO 31000 y 31010, sistema SARL, SARLAFT y SARO – BCP (bajo la ISO 22301), a 36 procesos de la Entidad, contando con una metodología robusta que permite hacer frente a las situaciones adversas que pueden afectar el correcto funcionamiento de la organización y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

GESTIÓN DE SEGURIDAD POSTAL

En materia de seguridad postal se implementaron las siguientes acciones para garantizar los servicios de seguridad y vigilancia privada en la organización, con el fin de asegurar la protección de los funcionarios y la seguridad de los envíos en los subprocesos de la operación, así como del patrimonio de la Empresa:

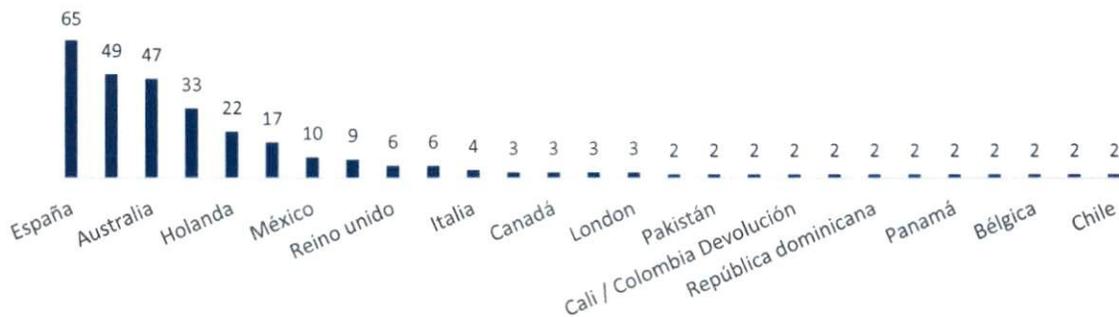
- Frentes de Seguridad Empresarial - Alianza Policía Nacional (Policía Antinarcóticos; Frente de Seguridad Empresarial de la Dirección de Investigación Criminal e Interpol; Frente de Seguridad Empresarial Fontibón; Frente de Seguridad Empresas Gremiales). Gracias a la activa participación de 4-72 en los diferentes frentes de seguridad se logró desarticular dos organizaciones criminales dedicadas a la piratería terrestre.
- Comunicación Organizacional: Asumiendo la seguridad integral, se decide sensibilizar a los nuevos funcionarios desde el momento de la contratación y reentrenar de manera permanente a los funcionarios acerca del modus operandi de las organizaciones delincuenciales. El total de funcionarios que se sensibilizaron durante la vigencia 2018 fue de 2.594 a nivel nacional.
- Investigaciones: Se realizan informes de investigación por envíos reportados como hurto, pérdida, expoliación parcial o total. Obteniendo como resultado un total de 1114 investigaciones realizadas.





- Seguridad Física y Logística:** Se realizan mesas de trabajo mensuales con la operación logística con el objetivo de encontrar en común acuerdo oportunidades de mejora y acciones correctivas a novedades operativas, para realizar seguimiento permanente.
- Detección de Envíos Contaminados:** 645 Incautaciones realizadas durante la vigencia 2018 por la Policía Nacional Antinarcóticos del Aeropuerto Internacional El Dorado, en la Unidad Postal Internacional saliente de Servicios Postales Nacionales.

Gráfica 14: Envíos Incautados - País de Destino



- Seguridad Electrónica:** La dirección Nacional de Seguridad Postal a través del proceso de Seguridad Electrónica evidencia el trabajo de la central de monitoreo en el año 2018, con el objetivo de hallar, evidenciar y generar acciones correctivas y de mejora, en cuanto a las novedades operativas, evidencia mediante los sistemas de control de acceso y CCTV.

GESTIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

La gestión disciplinaria logró socializar y divulgar a nivel nacional junto con el área de PQR, la presentación de quejas y denuncias donde se indicaron las disposiciones normativas, parámetros, aclaraciones sobre los servidores públicos, faltas disciplinarias y sanciones aplicables.

De acuerdo con la implementación de la base de datos para el control de quejas recibidas y tramitadas, se logró obtener un mayor control, seguimiento y trazabilidad para el cumplimiento de procedimientos por la Oficina. Evidenciando 115 quejas recibidas de enero hasta diciembre de 2018; de las cuales se encuentran activas 78 quejas divididas de la siguiente manera: el 68% en proceso de indagación preliminar, el 29% en investigación disciplinaria, 3% por definir actuación, y de las 37 quejas finalizadas divididas así: el 24% fueron remitidas por competencia, 14% con fallo absolutorio, 32% con fallo sancionatorio y el 30% con auto inhibitorio.

Temas Relevantes en las quejas:

- Faltantes de dinero en los puntos de venta e incumplimiento de los protocolos en la prestación de los servicios.**





- »» Deficiente supervisión de los contratos interadministrativos y comerciales.
- »» Imposición de multas en procesos sancionatorios administrativos (SIC, DIAN).
- »» Expoliación y hurto en los envíos nacionales e internacionales.
- »» Represamiento en los envíos relacionados con los contratos de franquicias.
- »» Pérdida de envíos

GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

Los procesos, subprocesos y áreas de la Empresa cuentan con controles internos formalizados, documentados, aplicados y mantenidos a través del Sistema Integrado de Gestión.

Se dio cumplimiento al 100% del Plan de Auditoría durante la vigencia 2018. Comprendió 39 auditorías legales, 2 auditorías especiales, 276 seguimientos al cumplimiento de 23 planes de mejora de auditorías anteriores (72 del 2017 y 204 del 2018) y otras actividades (2). Las evaluaciones independientes comprendieron un análisis transversal a la gestión de los riesgos, permitiendo fortalecer el Sistema de Control Interno.

Así mismo, se dio tratamiento efectivo a 165 hallazgos resultado de las auditorías internas de gestión, obteniendo un porcentaje de cumplimiento del 100% en la vigencia 2018.

A partir de la vigencia 2019, las auditorías internas al Sistema Integrado de Gestión (Calidad, Ambiental, Control y Seguridad BASC) serán coordinadas y ejecutadas por la Oficina Asesora de Control Interno en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación.

Por otra parte, se formuló y presentó el plan de mejoramiento institucional ante la Contraloría General de la República y se realizó seguimiento al plan de mejoramiento institucional, permitiendo un cumplimiento del 100% de las acciones planteadas al 31 de diciembre de 2017 y al 30 de junio de 2018, reportados a la CGR, a través del Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes - SIRECI.

GESTIÓN DE ASUNTOS INTERNACIONALES

La Jefatura de Consejería de Asuntos Internacionales ha venido asesorando a la presidencia y demás procesos, en temas tales como: regulación, planes estratégicos, indicadores, trámites para la comisión de funcionarios al exterior, proyectos de cooperación, entre otros asuntos.

El proceso de Consejería ha garantizado que las relaciones internacionales entre el Operador Designado de Colombia y los Organismos Internacionales (UPU-UPAEP) y Operadores Designados del mundo sea eficiente y eficaz, trabajando en la generación de respuestas a los requerimientos, se hagan de manera oportuna. De igual forma se tuvo una participación activa en el Congreso Extraordinario de la Unión Postal Universal (UPU) realizado en Etiopía, evento donde se tomaron





decisiones que beneficiaron a Colombia como Estado en temas financieros y a 4-72 como Operador Designado con temas operativos, en tasas de remuneración y calidad del servicio.

Se logró gestionar el aumento del monto de recursos de Cooperación Técnica para la realización de proyectos individuales y colectivos, y la obtención de más alícuotas para la participación a eventos internacionales.

Participación en el Proyecto de Comercio electrónico de la UPU-UPAEP, cuyo objetivo es mejorar la operatividad del Operador Designado, con el fin de que este pueda brindar un servicio de calidad en el tratamiento y trazabilidad de los envíos de E-commerce, para poder cumplir con la promesa de valor al cliente.

La Entidad ha obtenido recursos de Cooperación Internacional para los siguientes proyectos, cuyo fin es el Mejoramiento de la Calidad del Servicio:

- Implementación del Sistema de Transmisión de Datos CDS (Sistema de declaración de Aduana), para pre-alertar envíos entre OD y Aduanas. USD15.000.
- Soporte en la Ejecución del Proyecto de las antenas RFID, que permiten lograr las mediciones del control de los tiempos de distribución de los envíos de correspondencia. USD55.000.
- Apoyo en el Proyecto "Implementación y Mejora del Modelo de Planeación y Gestión de Proyectos". USD19.200.

Ejecución de la Transmisión de datos en el sistema IPS International Postal System (Sistema de Información Postal Internacional de la UPU), para el seguimiento de extremo a extremo entre los OD.

Por otra parte, la Jefatura de Consejería Internacional lideró la discusión del Proyecto País "PIDEP" (Plan Integral de Reforma de Desarrollo Postal), con un equipo de trabajo conformado por varios procesos del Operador Designado, en conjunto con el MINTIC y varias Entidades del Sector Postal, con el único interés de generar una hoja de ruta para el sector. Los resultados de la primera fase del proyecto fueron la reforma normativa que diferencie los segmentos de transporte de carga, correo y mensajería expresa y el fortalecimiento del SPU y el Operador Designado.

Ilustración 2: Reforma normativa que diferencie segmentos

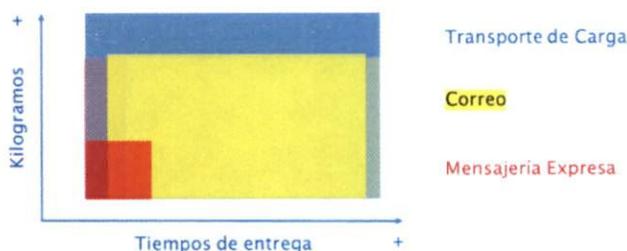


Ilustración 3: Fortalecimiento del SPU y el OPO Designado

Escenario Recomendado	
Inclusión de todos los servicios básicos	Se incluyen envíos para ciegos, pequeños paquetes y Sacas M
Aumento en el número de puntos de atención	Se crece en 134 puntos, pasando de 28.535 a 29.882 habitantes por punto.
Conexión en línea de toda a red	De 199 puntos en línea actualmente, se conectarán todos los 1413 puntos.
Mejora en los tiempos de entrega	Se reducen los tiempos de entrega en un 25%, en promedio para los diferentes trayectos.

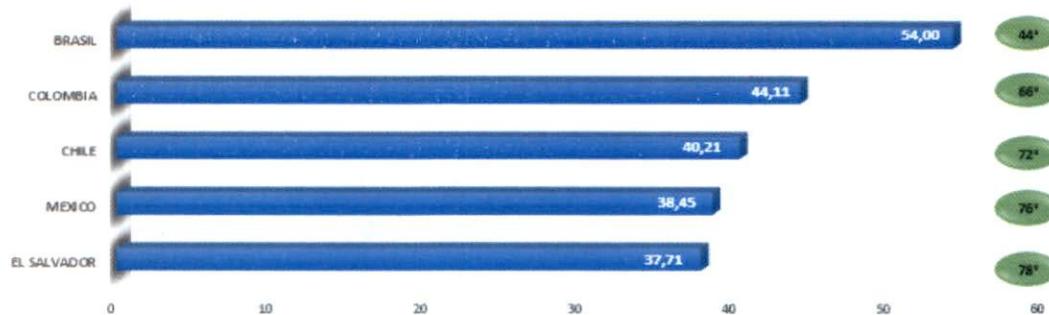
Colombia ocupó la segunda posición de países de América latina y el caribe, según el último ranking Global de la UPU, resultado de la medición del Índice de Desarrollo Postal. Como estrategia de mejoramiento se está trabajando en conjunto con la UPU en un estudio detallado





bajo la Metodología de medición del índice Integrado de Desarrollo Postal a fin de identificar y fortalecer los aspectos a mejorar.

Ilustración 4: Puntaje y posición de los países de América Latina y el Caribe en el Ranking UPU



Fuente: Postal Development Report 2018 of the Universal Postal Union (UPU)
Fecha de Publicación: Abril del 2018

RETOS

- ▶▶ Si bien la tendencia del correo ha disminuido en los últimos años la empresa le apuesta a mantener los ingresos en segmento de documentos.
- ▶▶ Potencializar servicios financieros.
- ▶▶ Fortalecimiento en todos los procesos para evitar la pérdida y hurto de envíos a nivel nacional.
- ▶▶ Renovar a una marca y un portafolio que sean más competitivos, dado que cada día existe una mayor demanda del servicio de paquetería.
- ▶▶ Normalización de infraestructura física a nivel nacional.
- ▶▶ Minimizar el grado de litigiosidad, condenas o eventual responsabilidad que afecte los intereses patrimoniales de la entidad por medio del fortalecimiento del área jurídica.
- ▶▶ Apuesta a proyectos de Transformación digital aplicables a las líneas de negocio propias de Servicios Postales Nacionales.
- ▶▶ Profundizar E-commerce estableciendo alianzas estratégicas y potencializando nuestros servicios en este segmento.

Carlos Andrés Rebellón Villán
Presidente Servicios Postales Nacionales





El servicio de *envíos*
de Colombia

