



**SERVICIOS POSTALES
NACIONALES 4-72**

INFORME DE GESTIÓN 2020



El año 2020 será recordado por todos nosotros y nuestras familias como un año que exigió mayor esfuerzo de parte de cada uno, que impactó nuestra relaciones personales y profesionales, que definió nuevos retos a todo nivel, que nos alejó a nivel físico de nuestros seres queridos y de nuestros amigos, pero también fue un año que nos permitió evidenciar nuestra capacidad de cambio y de adaptación; que nos acercó más como familia y como empresa, quizás como nunca antes lo habíamos estado; que nos enseñó la importancia de lo simple, a entender lo valioso de la vida; y a darnos cuenta que solo unidos somos capaces de superar adversidades tan fuertes como la que hemos vivido durante los últimos meses.

Ejecución del Plan Estratégico 2020-2024

El 2020 representó para 4-72 la aceleración del escenario definido en nuestro Plan Estratégico para el año 2024, en resumen: “lo que pensamos se daría en 5 años nos ocurrió en 5 meses”. Iniciamos la implementación del Plan Estratégico 2020 - 2024 Transformación del Modelo de Negocio, basado en cuatro objetivos estratégicos, enfocados en: i) Posicionar a 4-72 como Operador Postal Oficial de Colombia, ii) Adaptar la oferta de soluciones y servicios a las necesidades del mercado, iii) Transformar el modelo operativo y optimizar los sistemas de información; y iv) Fortalecer el talento humano como base que permita habilitar todo el proceso de transformación de la compañía.

La ejecución de las actividades definidas para el 2020 en el Plan Estratégico nos permitió avanzar en varios frentes, de los cuales resaltamos los siguientes: En primer lugar, ejecutamos con éxito la hoja de ruta de transformación digital definida por la compañía, enfocada en mejorar el proceso logístico y operativo y la atención de nuestros clientes y, que nos permitió alcanzar, entre otros, los siguientes logros: reducir el 30% en los tiempos de recepción de los envíos internacionales, realizar la captura automática de hasta el 75% de la información de los envíos internacionales recibidos por tráfico postal y reducir hasta el 50% del tiempo total en su proceso de admisión, eliminar la firma física en la entrega de algunos envíos reemplazándola por una firma digital, ofrecer la solución de recolección en domicilio integrándola al sistema core de operación y a la pasarela de pagos, e implementar un modelo de omnicanalidad para mejorar la experiencia de servicio al cliente, mediante el uso de diferentes canales de comunicación como chat, redes sociales, e-mail, correo físico y líneas telefónicas.

Avanzamos en fortalecer los procesos de seguridad postal, lo que nos permitió obtener la certificación de nivel básico en Seguridad Postal otorgada por la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), que ratificó para 4-72 la prestación de un servicio a nivel internacional con la más alta tecnología de punta y exigentes procedimientos, que nos permite garantizarle a Colombia y a todo el mundo una operación postal ágil, segura y libre de objetos de prohibida circulación en la oficina de cambio internacional de la compañía.

Creamos la Gerencia de eCommerce, que nos permitió centralizar y enfocar las acciones necesarias para, de manera decidida, prestar servicios en la cadena de valor del comercio electrónico, no solo a nivel del transfronterizo como lo hemos realizado en los últimos años, sino también a nivel local, definiendo la hoja de ruta para los próximos años y avanzando en los acuerdos comerciales necesarios para su desarrollo.

Avanzamos en la estructuración y cierre de negocios enfocados en la línea de Gestión de Información, lo que nos permitió, no solo la búsqueda de nuevas oportunidades comerciales en clientes actuales y nuevos, sino también, la definición de una bolsa de aliados que complementa con experiencia, conocimiento y nuevas tecnologías, las capacidades propias del Operador Postal, habilitando de esta forma la posibilidad de asumir de forma integral proyectos enfocados en la modernización de los servicios que prestan nuestros clientes. Resultado de lo anterior, crecimos en ingresos por esta línea entre 2019 y 2020 el 43,3%, pasando de \$53.586 millones a \$76.785 millones.

El incremento del comercio electrónico impulsó, no solo los ingresos en el rubro de Mensajería y Carga con un aumento del 24,1% y 40,3% respectivamente, frente al 2019, generando ingresos adicionales por \$10.140 millones, sino también, el desempeño de la remuneración por la distribución del correo internacional entrante, servicio conocido como Gastos Terminales, por el cual 4-72 registró en 2020 ingresos por \$86.605 millones, los cuales fueron superiores en un 126%, equivalente a \$48.300 millones, respecto a los causados en el mismo corte de 2019 por \$38.305 millones. Este crecimiento se explica por una parte, en la mayor facturación realizada en abril de 2020 a China por valor de \$35.717 millones; y por otra parte, por el registro de la provisión de ingresos por gastos terminales efectuada en diciembre de 2020 por valor de \$26.245 millones, acorde con la política contable aprobada, mediante la cual se determinó el registro mensual por la estimación de los servicios de distribución del correo internacional entrante efectivamente prestados, en la suma correspondiente a su costo.

COVID-19, impactos y gestión realizada

La coyuntura derivada de la emergencia sanitaria generada por el COVID-19, trajo impactos diversos para los operadores postales en cada país, desde la interrupción total del servicio postal hasta ajustar los tiempos y estándares de entregas de los objetos postales, lo anterior generado especialmente por tres aspectos: 1. Las diferentes medidas de aislamiento o cuarentena decretadas en cada país; 2. Las cancelaciones y demoras en las redes de transporte postal, especialmente transporte aéreo; y 3. La disminución general de los volúmenes postales a nivel nacional e internacional, derivada de la menor imposición de correo, especialmente de clientes públicos en el ámbito local, y que los operadores designados han tenido que dejar de aceptar el correo internacional saliente de sus clientes.

Para el caso de 4-72 y como consecuencia de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional para contener la pandemia, entre estas la suspensión de términos judiciales y el cierre en la atención presencial de las cortes, las salas disciplinarias, juzgados y las escuelas judiciales, así como la expedición del Decreto 806 de fecha 4 de junio de 2020, mediante el cual se estableció el uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la gestión y trámite de los procesos judiciales, se presentaron reducciones significativas en los ingresos operacionales de la compañía, especialmente para los servicios de franquicia postal y correo certificado, los cuales se redujeron en \$32.504 millones (73%) y \$23.930 millones (47%) respectivamente, frente a los registrados en 2019.

En lo relacionado con las medidas adoptadas por 4-72 para evitar la propagación del virus y su impacto sobre la salud y vida de sus colaboradores y de su operación comercial, estas iniciaron en el mes de enero, cuando la UPU y la UPAEP formularon las primeras recomendaciones para evitar la propagación del virus a través de la actividad del envío de mercancías. De acuerdo con estas recomendaciones, 4-72 inició una gestión pedagógica y entrega de material de información orientadas a evitar la propagación del virus a través de la actividad de recepción de correo internacional proveniente de Asia. En desarrollo de lo anterior, se realizaron charlas informativas acerca de las medidas de seguridad y salud en el trabajo, entrega de insumos de protección personal, jornadas de limpieza y desinfección en las diferentes áreas de la empresa, especialmente donde se realizan cada una de las etapas de recepción, clasificación, transporte y distribución.

A nivel corporativo, se establecieron los procedimientos para guiar el actuar de la compañía frente a este escenario, que incluyó la definición de un decálogo de acción para la emergencia, protocolos de bioseguridad y medidas adicionales, de las cuales resaltamos: la conformación de un equipo médico experto en Seguridad y Salud en el Trabajo y en Programas de Vigilancia Epidemiológica, contratación de personal de enfermería a nivel nacional para dar cobertura al personal, publicación de recomendaciones en carteleros de puntos de venta a nivel nacional, adquisición de equipos para medición de temperatura al personal a nivel nacional, limpieza permanente de superficies, política de flexibilización de horarios de entrada y salida y el trabajo en casa, a la cual se acogió en su momento más del 85% del personal administrativo de la compañía.

Las medidas antes mencionadas, y para las cuales la compañía asignó un presupuesto superior a los \$1.200 millones de pesos, permitieron garantizar durante el año 2020, la continuidad en la prestación del servicio público esencial del correo.

Resultados financieros

No obstante los impactos derivados de la pandemia generada por el COVID-19, 4-72 tuvo un desempeño destacado en 2020 en materia de generación de ingresos operacionales, los cuales superaron los generados en 2019 en un 8,3% obteniendo ingresos por un valor de \$311.626 millones, \$23.900 millones por encima de los registrados en el año 2019, cuando se reportaron \$287.727 millones.

En lo que respecta a los costos de producción y gastos administrativos, durante el 2020 la Administración adoptó acciones acordes con la situación generada por la pandemia, que permitieron que el ritmo de crecimiento de estos fuera inferior al registrado para los ingresos. Se realizaron esfuerzos importantes para ajustar los costos de transporte nacional a las necesidades de la operación, mediante el ajuste de rutas, capacidad de los vehículos y recorridos; así mismo, se realizaron negociaciones con arrendadores para reducir los cánones de arrendamiento de los locales donde operan los puntos de venta y centros operativos. De esta manera, conseguimos en 2020 obtener una reducción anual del 2% en los costos de transporte, del 6% en los arrendamientos y del 17% en los servicios públicos, que significó una reducción en los costos de producción para estos rubros por valor de \$2.774 millones comparado con 2019.

En resumen, los Costos de Producción totalizaron \$270.352 millones a diciembre de 2020, con un crecimiento del 6,4% anual, equivalente a \$16.218 millones, respecto a los registrados en el mismo periodo de 2019, lo que permitió atender la operación, impulsar el desarrollo de negocios y cumplir los compromisos adquiridos con los clientes en el marco de los nuevos contratos de Gestión de Información suscritos; así mismo, proteger la salud y seguridad de los trabajadores de 4-72, como medida preventiva frente al COVID-19. Los gastos de administración por su parte totalizaron \$13.790 millones a diciembre de 2020 y presentaron una reducción del 7,5% frente a los reportados en el mismo periodo de 2019. Esta disminución se explica por las medidas de austeridad adoptadas por la administración.

A pesar de los menores ingresos por franquicia postal y correo certificado nacional, el esfuerzo realizado por 4-72 a nivel comercial para la consecución de nuevos negocios, así como para controlar los costos de producción y reducir los gastos administrativos, le permitieron a la compañía obtener en 2020 una utilidad operacional de \$27.483 millones, que es superior en \$8.798 millones (47%) respecto a la registrada en 2019. Lo anterior, implicó para 4-72 un EBITDA por valor de \$29.881 millones, equivalente al 9,4%, como resultado del esfuerzo y gestión realizada en materia de ingresos, a su vez el margen operacional fue del 8,8% frente al 6,5% en 2019, por efecto del control realizado a los costos de producción y la reducción de los gastos administrativos.

Las utilidades operacionales se vieron afectadas por otros egresos no operacionales que totalizaron \$33.137 millones, representados principalmente en laudos arbitrales por un valor de \$1.277 millones, multas y sanciones por \$7.096 millones, provisiones por litigios y demandas por \$6.376 millones y, finalmente, \$11.427 millones en gasto generado por la actualización de la provisión de la cartera de difícil recaudo.

Lo anterior, sumado a la provisión del impuesto de renta por \$9.936 millones, que se originó principalmente por el registro del rubro de otros egresos que no son deducibles, generó para 4-72 un resultado neto del ejercicio negativo por la suma de -\$9.688 millones.

Gestiones adicionales

Durante el año 2020 vale la pena resaltar algunos aspectos significativos respecto de la gestión adelantada por la administración. En primer lugar, se avanzó en la culminación del proceso de capitalización, necesaria para el pago de la sanción que en calidad de Intermediario de Tráfico Postal impuso la Dian mediante Resolución 673-1382 de diciembre de 2016. En marco de lo anterior, el 28 de noviembre de 2020, se promulgó la Ley 2063 de 2020, “Por la cual se decreta el Presupuesto de Rentas y Recursos de Capital y Ley de Apropiações para la vigencia fiscal del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021”, que en su artículo 83 dispuso:

“ARTÍCULO 83. Con el fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio postal nacional SERVICIOS POSTALES NACIONALES SA – 4-72, autorícese a la Nación - Ministerio de Hacienda y Crédito Público para capitalizar SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A – 4.72 hasta por la suma de OCHENTA Y DOS MIL MILLONES DE PESOS M/CTE \$82.000.000.000 en efectivo a cambio de acciones ordinarias a su valor intrínseco debidamente certificado”.

En segundo lugar, en la misma vigencia 2020, se incluyó en el Manual de Contratación de la compañía el proceso y los lineamientos generales para la selección y contratación de Aliados, garantizando la publicidad, transparencia y concurrencia en la gestión del proceso de contratación. Por lo anterior, a través de una invitación pública realizada por Servicios Postales Nacionales S.A. se consolidó la bolsa de aliados, conformada para apoyar en especial las líneas de negocio de Soluciones tecnológicas, Gestión de la Información y Operador de Apoyo Logístico, la cual se constituyó como mecanismo de mayor competitividad, para generar mayor rentabilidad para la empresa encaminada a cubrir nuevos mercados y ampliar de esta manera la línea de los productos de su portafolio.

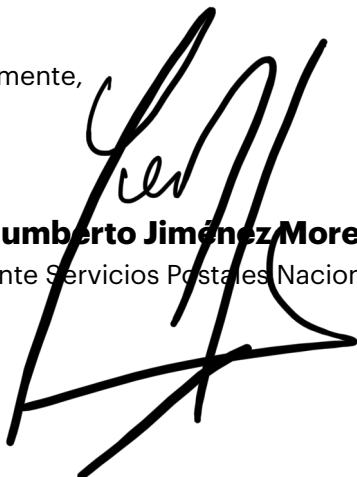
Otro aspecto relevante, fueron los importantes resultados para 4-72 obtenido con la ejecución de un agenda internacional que nos permitió, no solo mayor visibilidad en el sector postal a nivel mundial a través de una activa participación en foros y espacios internaciones, sino también, el fortalecimiento de relaciones internacionales con Operadores Postales Oficiales de otros países, con la Unión Postal Universal (UPU) y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), que incluyó i) Apoyo técnico y transferencia de conocimiento, y ii) Recursos de cooperación internacional para el desarrollo de proyectos enfocados en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía, que para este último caso totalizaron US\$ 582.980.

Por último, y como parte del objetivo estratégico de transformar el modelo operativo, se estructuró el nuevo proceso de contratación de transporte multimodal, que debe adjudicarse e iniciar operación en el primer semestre de 2021, y que introduce mejoras significativas en la operación del transporte, enfocadas en la mejora en la calidad y eficiencia del servicio. En este punto, vale la pena resaltar la adquisición de una flota propia compuesta por 42 vehículos a gas realizada en diciembre y financiada con recursos de la UPU, que debemos recibir en marzo de 2021, y que junto con la retoma de la distribución en la última milla con personal motorizado, nos permitirá mayor control y eficiencia en la entrega de objetos postales, especialmente paquetería de eCommerce.

Conclusiones

El balance de la compañía durante el año 2020 fue muy positivo, ya que pese a los impactos producto del COVID-19, crecieron los ingresos operacionales y la utilidad operacional en comparación con el año 2019, se avanzó en la ejecución de su plan estratégico y se logró conservar el empleo para sus colaboradores. En el año 2020, la compañía celebró sus 15 años como Servicios Postales Nacionales, y demostró la capacidad de adaptación y resiliencia del Operador Postal Oficial de Colombia, y el esfuerzo y dedicación de sus más de 4.800 empleados que nunca se detuvieron para seguir cumpliendo con nuestro propósito de conectar a cada colombiano, sin importar donde se encuentre, con Colombia y el mundo.

Cordialmente,

A large, stylized handwritten signature in black ink, likely belonging to Luis Humberto Jiménez Morera, is positioned over the text of the signature block.

Luis Humberto Jiménez Morera

Presidente Servicios Postales Nacionales S.A.

TABLA DE CONTENIDO

Acerca de servicios postales nacionales S.A.	10
Portafolio	11
Principales servicios	12
Operación	14
Equipo	15
Distribución por regional	16
Distribución por edad, género y proceso	17
Procesos operativos	17
Proceso operativo para documentos y paquetes	17
Proceso operativo para giros	18
Proceso operativo para proyectos de gestión de información	19
Contexto año 2020: El COVID-19 y su efecto en 4-72	21
Direccionamiento estratégico 2020 - 2024	25
Gestión 2020 – Ejecución de Planes y Proyectos	27
Ejecución del Plan Estratégico	27
Ejecución del Plan de Acción Institucional	30
Gestión de Servicio al cliente	34
Gestión de defensa judicial	38
Gestión Consejería de Asuntos Internacionales	40
Gestión filatélica	41
Gestión contractual	43
Gestión Dirección Nacional de Gestión Humana	46
Resultados comerciales	48
Presupuesto de ingresos 2020 - Meta comercial	48
Servicio Postal	49
Comercio electrónico	49
Gestión de información	50
Paquetería	50
Servicios internacionales	51
Resultados operacionales	53
Volumen de envíos distribuidos por segmento 2017-2020	54
Volumen de envíos distribuidos por regional 2017-2020	54
Volumen de envíos distribuidos segmento internacional 2017-2020	55
Resultados financieros	56
Ingresos operacionales	56
Costos de producción y gastos administrativos	57
Resultado operacional y neto	58
Estado de situación financiera	59
Retos 2021	61



**SOBRE
SERVICIOS POSTALES
NACIONALES S.A.**



ACERCA DE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.

Servicios Postales Nacionales S.A. es una sociedad pública, vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, creada bajo la forma de sociedad anónima la cual cuenta con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal. Su organización, funcionamiento y en general el régimen jurídico de los actos, contratos, servidores y las relaciones con terceros es el previsto para las empresas industriales y comerciales del estado.

4-72 es la marca bajo la cual opera Servicios Postales Nacionales S.A. y representa la posición de Colombia en el mundo: 4º latitud norte y 72º longitud oeste, de acuerdo con el sistema de coordenadas alineadas con el eje de rotación de la tierra.

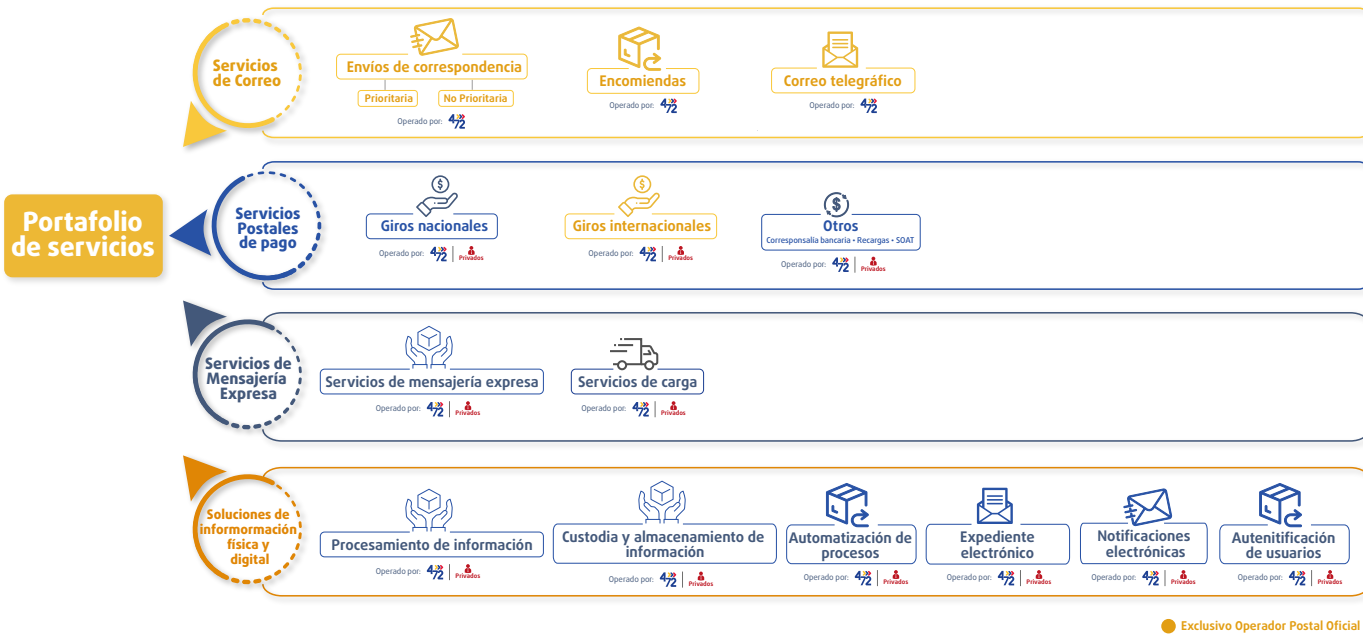
4-72 hace parte de la Unión Postal Universal (UPU), la mayor red de distribución física de correo en el mundo, cuya función es promover y desarrollar la comunicación entre todos los estados a través del mejoramiento de los servicios postales; dicha red, establecida en 1.874, cuenta con 656,000 oficinas en 192 países donde laboran más de cinco millones de empleados.



Entre los objetivos de la UPU están: afianzar la organización, aumentar el volumen del correo mediante el suministro de productos y servicios postales actualizados, mejorar la calidad del servicio postal, participar en la asistencia técnica postal que soliciten los países miembros, fomentar la colaboración y cooperación internacional en materia postal, y establecer reglamentos y fijar tarifas.

PORTAFOLIO

4-72 como Operador Postal Oficial de Colombia, tiene la exclusividad de los servicios de correo y de giros internacionales, ofreciendo adicionalmente mensajería expresa, giros nacionales y servicios de carga:



Adicionalmente, 4-72 presta el servicio de soluciones de información física y digital, las cuales son soluciones integrales orientadas a la transformación de procesos de nuestros clientes, que generan un valor diferencial al implementar servicios eficientes e innovadores.

PRINCIPALES SERVICIOS



Correo certificado (OPO): Servicio de correo para envío de objetos postales, de hasta 2 kg., con prueba y certificación de entrega válida judicialmente, con cubrimiento nacional o internacional.

Comercio electrónico: Recepción, transporte y entrega al destinatario de compras que realizan los colombianos en comercios electrónicos del mundo.

Correo normal (OPO): Servicio de correo para envío de objetos postales, de hasta 2 kg., a cualquier destino nacional o internacional, al menor precio.

Casillero virtual: Esquema que permite recibir en Colombia, de forma fácil, segura y económica, compras realizadas en comercios electrónicos en el exterior a través de un casillero virtual ubicado en Estados Unidos de América.

Sr. Pack: Casilleros ubicados en diferentes zonas en Bogotá que permiten al destinatario recibir, mediante un esquema de autoservicio, los envíos correspondientes a compras online de forma rápida, confidencial y sin cargos adicionales.

Giros: Servicio de envío y entrega de dinero de forma inmediata y segura a nivel nacional e internacional.

Encomienda: Servicio de correo que permite hacer envíos de paquetería y mercancías de hasta 30 kg. con cubrimiento nacional o internacional.

Paquetería: Servicio para envíos de hasta 50 kg. entre las principales poblaciones del país, con prueba de entrega.

Masivos: Servicio de correo para envíos masivos de facturas, publicidad, campañas de mercadeo entre otros, de hasta 250 gr. por unidad.



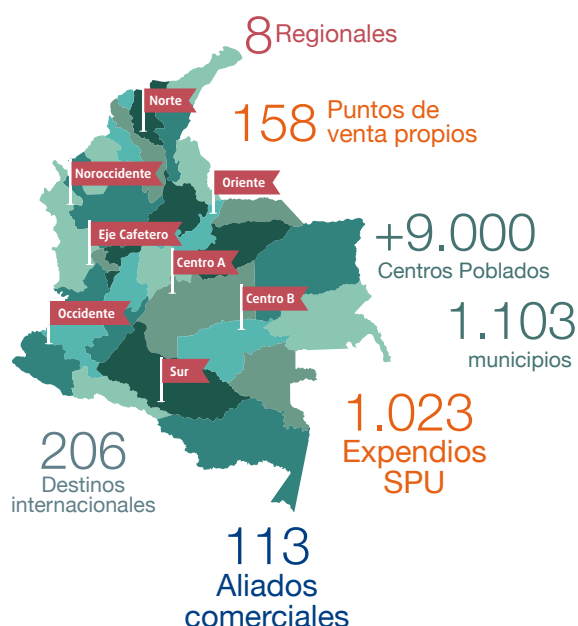
Plaza de Bolívar - Bogotá D.C., Colombia

OPERACIÓN

4-72 cuenta con 1.303 puntos de atención a nivel nacional, de los cuales 158 son puntos de venta propios. Estos puntos de atención son gestionados desde ocho (8) regionales que atienden la totalidad de departamentos del país:

- **Centro A:** Distrito Capital de Bogotá
- **Centro B:** Amazonas, Boyacá, Casanare, Cundinamarca, Guainía, Guaviare, Meta, San Andrés, Vaupés y Vichada.
- **Eje Cafetero:** Caldas, Quindío y Risaralda.
- **Noroccidente:** Antioquia y Chocó.
- **Norte:** Atlántico, Bolívar, Córdoba, Guajira, Magdalena y Sucre.
- **Occidente:** Cauca, Nariño, Putumayo y Valle del Cauca.
- **Oriente:** Arauca, Cesar, Norte de Santander y Santander.
- **Sur:** Caquetá, Huila y Tolima.

Cobertura en todo el país



Operación

34 Centros Operativos | 7 Bodegas a nivel nacional | +4.800 Colaboradores



Seguimiento Satelital

445 Camiones

420 Motocicletas

48 Bicicletas

59 Distribuidores a pie

Información promedio día.

Sr. Pack
Bogotá



- Alhambra
- Éxito Niza
- Estación
- Fontibón
- Carulla 140
- Salitre
- Carulla Colina
- Unilago

Para la prestación de sus servicios a todo el territorio nacional, 4-72 cuenta con siete (7) bodegas a nivel nacional con las que da cobertura a 9.380 centros poblados en Colombia. Adicionalmente cuenta con 34 centros operativos, que garantizan la prestación de un servicio público de correo de manera eficaz.

Por otra parte, 4-72 ofrece a sus clientes una novedosa solución de autoservicio para la entrega de envíos denominada Sr. Pack, ubicada en ocho (8) puntos estratégicos de la ciudad de Bogotá, que facilita el recibo de las compras online de una forma rápida, confidencial y sin cargos adicionales.

La empresa cuenta con una planta automatizada para el envío y recepción de paquetes, única en Colombia y referente en Latinoamérica ubicada en su centro operativo automatizado de Bogotá. Esta planta tiene la capacidad de clasificar 7.000 documentos y 4.000 paquetes por hora, optimizando tiempos de entrega, conectividad y satisfacción de los clientes a nivel nacional e internacional. Esta implementación permite que la compañía optimice la capacidad productiva con tiempos eficientes.

El proceso de automatización implementado está enfocado en la clasificación de paquetes y documentos de forma ágil y eficaz, dejando atrás demoras y contratiempos en los envíos y la recepción de paquetes. El proyecto instalado en la regional Centro A consta de 2 equipos principalmente: uno para la clasificación de documentos llamado *Compaxorter* y otro para la clasificación de paquetes llamado *Posisorter*.



EQUIPO

La organización posee un tipo de estructura vertical en tres niveles:

- Alta gerencia, comprendida por la Presidencia que cuenta con cuatro (4) oficinas asesoras, la Secretaria General y cuatro (4) vicepresidencias (Soporte Corporativo, Servicio al Cliente, Operaciones y Comercial).
- Gerencia media, que comprende los seis (6) directores nacionales quienes tienen a su cargo jefes nacionales y gerentes regionales.
- Apoyo a la gestión que comprende a todos los profesionales, auxiliares y asistentes de los procesos y áreas mencionadas anteriormente.

Con corte al 31 de diciembre de 2020 la empresa contó con 4.814 colaboradores, de los cuales 1.107 son madres cabeza de familia, que representan el 23% del equipo, y 1.299 son jóvenes entre 18 y 28 años, que representan el 27%, fortaleciendo las políticas de igualdad de género y trabajo decente y crecimiento económico.

DISTRIBUCIÓN POR REGIONAL

Norte

Atlántico
Bolívar
Córdoba
Guajira
Magdalena
Sucre



Oriente

Arauca
Cesar
Norte de Santander
Santander

Centro A

Bogotá

Centro B

Amazonas
Boyacá
Casanare
Cundinamarca
Guainía
Guaviare
Meta
San Andrés
Vaupés
Vichada

Noroccidente

Antioquia
Chocó

Eje Cafetero

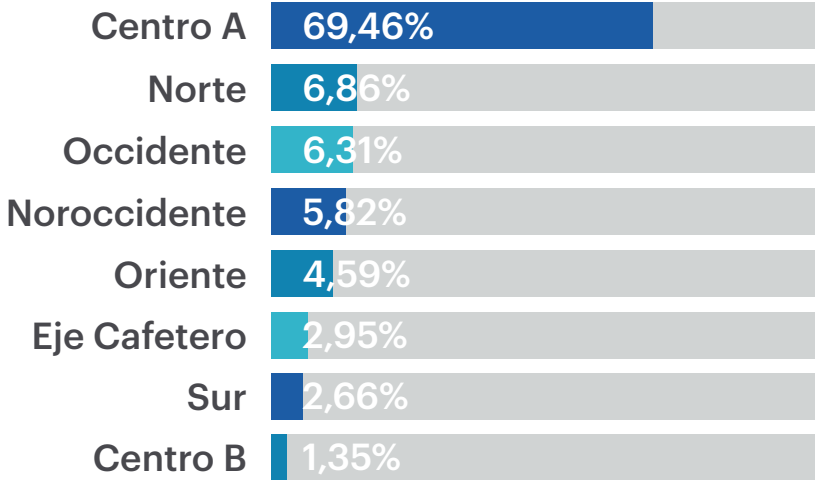
Caldas
Risaralda
Quindío

Occidente

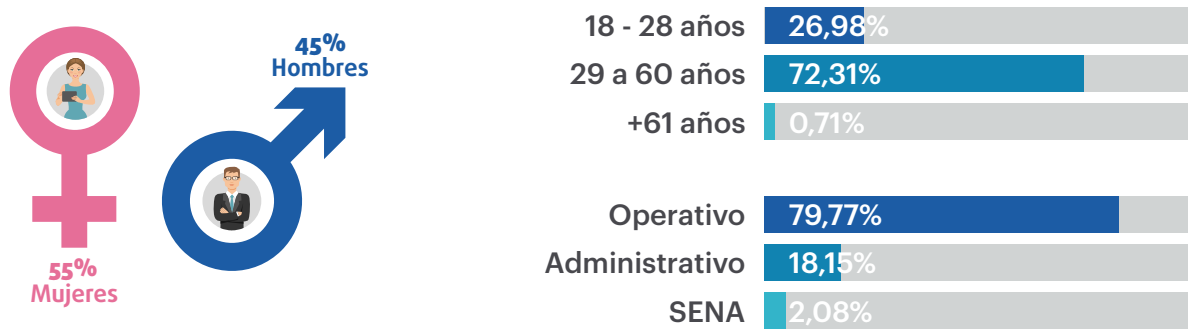
Cauca
Nariño
Putumayo
Valle del Cauca

Sur

Caquetá
Huila
Tolima



DISTRIBUCIÓN POR EDAD, GÉNERO Y PROCESO



Dentro del fortalecimiento de los vínculos con la organización, en 2020 la Dirección Nacional de Gestión Humana, a través del proceso de Selección y Contratación, vinculó jóvenes que participaron en el proyecto de “Semillero Postal”, iniciativa que busca que tengan su primera oportunidad laboral con 4-72, contribuyendo con las políticas del gobierno nacional de primer empleo y generando oportunidades para esta población en su incursión en el sector TIC, proceso que se llevó a cabo a pesar de la pandemia ocasionada por el virus COVID-19.

PROCESOS OPERATIVOS

PROCESO OPERATIVO PARA DOCUMENTOS Y PAQUETES



Admisión: Es la etapa primaria del ciclo en la cual se reciben y clasifican para su posterior envío hacia las centrales de tratamiento, con destino nacional o urbano, de acuerdo con la prioridad de cada uno de los servicios.

Transporte: Consiste en el traslado por vía terrestre o aérea de los objetos postales admitidos, asegurando la integridad y custodia desde un origen hasta un destino establecido: puntos de venta, aeropuerto o instalaciones de los clientes corporativos a los Centros de Tratamiento Postal (CTP's) y de ahí hacia los centros de distribución de 4-72.

Clasificación o tratamiento: Comprende la verificación, clasificación y transferencia de los objetos postales hacia los destinos nacionales o urbanos, una vez que ingresan a los centros operativos regionales.

Distribución: Comprende la entrega de los envíos postales a su destino final (destinatario o remitente) dando cumplimiento a lo establecido por las características de cada servicio del portafolio.

PROCESO OPERATIVO PARA GIROS



Recepción de giro: Consiste en la recepción del dinero en cualquier punto de venta de 4-72 o un punto de la red aliada.

Procesamiento y autorización: Comprende las verificaciones y autorizaciones para el envío y pago del giro impuesto por un cliente.

Pago de giro: Entrega de los recursos al beneficiario en el punto 4-72 o de la red aliada.

PROCESO OPERATIVO PARA PROYECTOS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN



Es una solución integral que permite a las entidades administrar su flujo de documentos a lo largo del ciclo de vida de los mismos, utilizando tecnologías que permiten alcanzar niveles más altos de rendimiento, eficacia y funcionalidad, empleando la normatividad archivística colombiana emitida por el Archivo General de la Nación (AGN), Ley General de Archivos – 594 de Julio 14 de 2000 y diferentes decretos y acuerdos que apoyan la labor.

Beneficios

- Garantiza la organización, almacenamiento y conservación del documento.
- Garantiza la recepción y distribución oportuna del documento.
- Asegura la disponibilidad del documento para su posterior consulta y recuperación.
- Garantiza la disposición final de los documentos.
- Identifica los diferentes procesos de las entidades.
- Ofrece a los clientes personal capacitado para la administración de sus documentos.
- Agiliza los tiempos de respuesta en la gestión documental.
- Reducción de demanda de espacio físico en las instalaciones de los clientes.
- Reducción de costos de administración.
- Transformación de la información en un activo corporativo.



GESTIÓN 2020

CONTEXTO AÑO 2020: EL COVID-19 Y SU EFECTO EN 4-72

Iniciando el año 2020, en el mes de enero, la UPU y la UPAEP formularon las primeras recomendaciones para evitar la propagación del virus del COVID-19 a través de la actividad del envío de mercancías iniciando así un año completamente atípico en la operación postal.

Es así como ese mismo mes se inició la suspensión de vuelos desde y hacia China que luego vendría acompañada por cierres de aeropuertos a nivel mundial, lo que prácticamente paralizó la gestión postal en los meses de marzo, abril y mayo de 2020.

Por otra parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS), determinó que además del uso permanente de elementos de autoprotección tales como mascarillas, era indispensable el aislamiento social, lo que se reflejó en el cierre de las ciudades y en la virtualización de las actividades comerciales y laborales mediante el uso de la tecnología.

De acuerdo a estas recomendaciones, 4-72 inició internamente una gestión pedagógica y entrega de material de información orientadas a evitar la propagación del virus a través de la actividad de recepción de correo internacional proveniente de Asia, en donde se originó la crisis sanitaria. En desarrollo de lo anterior se realizaron charlas informativas acerca de las medidas de seguridad y salud en el trabajo, entrega de insumos de protección personal, jornadas de limpieza y desinfección en las diferentes áreas de la empresa, especialmente donde se realizan cada una de las etapas de recepción, clasificación, transporte y distribución.

A nivel corporativo, se establecieron los protocolos para guiar el actuar de la empresa frente a este nuevo escenario, que incluyó la definición del siguiente decálogo para la emergencia:

1. Estructurar equipos para la toma de decisiones relacionadas con el tema (Puesto de Mando Unificado – PMU).
2. Evaluar los riesgos y establecer mecanismos de respuesta.
3. Garantizar la salud y la vida de los colaboradores.
4. Establecer mecanismos de comunicación interna.
5. Garantizar cadena de suministros y proveedores.
6. Revisar y gestionar los riesgos de cumplimiento y gestión de clientes.
7. Comunicación externa y responsabilidad social empresarial.
8. Gestión de la seguridad de la información y privacidad.
9. Ajuste de presupuestos y planes de inversión y ejecución.
10. Fortalecer el sistema de riesgos.

En desarrollo de dicho decálogo se realizaron las siguientes acciones:

- En el mes de febrero se inició la implementación de nuevas acciones de limpieza y prevención en salud, incrementando el aseo y desinfección de todas las oficinas, centros operativos, puntos de atención al público, ventanillas, zonas comunes y centros de distribución. Adicionalmente se inició el suministro de elementos de protección personal (EPP) como tapabocas, guantes, alcohol, jabón y gel antibacterial a nivel nacional.
- Se realizaron charlas frente al uso adecuado de los EPP de acuerdo con los lineamientos establecidos por la OMS y a su vez, socializando los medios de propagación de contagio del virus COVID-19, se realizaron capacitaciones sobre el adecuado lavado de manos, desinfección de espacios de trabajo, sintomatología, medidas preventivas, recomendaciones generales para cada una de las áreas y, especialmente, para aquellas de mayor probabilidad de contagio y transmisión (ventanillas, operaciones y la bodega de logística internacional entre otros).
- Publicación en la página web desde el mes de febrero de información sobre los eventuales retrasos que se presentarían en las entregas de objetos postales con base en la información suministrada por la Unión Postal Universal (UPU) y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP).

Atendiendo a las medidas de aislamiento preventivo obligatorio definidas en el mes de marzo, 4-72 adoptó las siguientes medidas:

- Autorizar el trabajo en casa para servidores públicos y trabajadores cuyas funciones pudiesen ser desarrolladas de manera remota empleando herramientas tecnológicas y de las comunicaciones necesarias que requiere para ello.
- Programación del personal de la operación con base en la demanda de servicios, lo que generó ajustes entre un 12% y máximo 50% en los turnos en los centros operativos para las actividades de admisión y tratamiento.
- Suministro de elementos de protección personal y monitoreo permanente al personal de la operación y puntos de venta y servicio al cliente con el fin de identificar síntomas respiratorios leves y moderados, y así tomar las medidas preventivas y evitar posibles contagios.
- Adopción de horarios flexibles para los servidores y trabajadores con el propósito de disminuir el riesgo por exposición en horas pico o gran afluencia de personas en los sistemas de transporte, tener una menor concentración de trabajadores en los ambientes de trabajo y de menor circulación.
- De igual forma, se emitieron comunicaciones frente a la continuidad de la operación postal y de carga con el fin de garantizar la prestación del servicio público y otras sobre el procedimiento para facilitar la recepción de facturación por medios electrónicos.

A continuación, se detallan otras medidas adoptadas:

- Con el apoyo de la ARL, se vinculó un equipo médico experto en Seguridad y Salud en el Trabajo y en Programas de Vigilancia Epidemiológica, para que esté en la operación examinando al equipo de colaboradores que presenten algún tipo de sintomatología frente al COVID-19.
- Entrega de recomendaciones a los clientes en los puntos de atención sobre el coronavirus y su prevención.
- Publicación de recomendaciones en carteleras de puntos de venta a nivel nacional.
- Se limitó el número de reuniones presenciales y/o concentración de varias personas en espacios reducidos de trabajo y con baja ventilación, para reducir el riesgo de contagio de enfermedades respiratorias y COVID-19 por contacto cercano.
- En los baños de las oficinas, puntos de venta y centros operativos se instalaron instructivos donde se explica detalladamente cómo realizar un correcto lavado de manos.
- Contratación de personal de enfermería a nivel nacional para dar cobertura al personal.
- Adquisición de equipos para medición de temperatura al personal de 4-72 a nivel nacional.
- Inclusión de pruebas COVID-19 dentro del contrato de la IPS, para el personal que ingresa 4-72.
- Instalación de puestos de control de sintomatología al ingreso de todas regionales y dirección principal desde el mes de abril.
- Instauración de protocolos de acceso para el personal visitante y colaboradores de la compañía.
- Se implementó un plan de capacitación para los colaboradores con el fin de promover el uso de herramientas digitales, con Microsoft para toda la organización.
- Instalación de lavamanos en las zonas comunes de la operación a nivel nacional y la instauración de horas de lavado de manos.

Durante el año 2020, se mantuvo el monitoreo constante, la limpieza permanente de superficies, la política de flexibilización de horarios de entrada y salida y el trabajo en casa, a la cual se ha acogido más del 85% del personal administrativo de la compañía.

De acuerdo a lo anterior, los efectos del COVID-19 en 4-72 se resumen en los siguientes aspectos:

- Suspensión total de vuelos internacionales en el primer cuatrimestre de 2020 que inicialmente frenó la movilización, distribución y entrega de objetos postales resultantes del *eCommerce Cross Border*, para luego, a partir del mes de junio, presentar una importante acumulación de elementos no movilizados que debieron ser distribuidos iniciando el segundo

semestre con múltiples limitaciones de circulación en el territorio nacional como consecuencia de las cuarentenas en algunas ciudades.

- Importante reducción en la demanda de gestión de documentos físicos como consecuencia de la virtualización de actividades comerciales y laborales de nuestros clientes, lo que generó una reducción importante en los ingresos de 4-72, en especial se impactaron de manera significativa los ingresos de los servicios de correo certificado y de franquicia postal, los cuales se redujeron el 73% y el 47% respectivamente, frente a los registrados en 2019.
- Reducción de la actividad comercial en los puntos de venta de 4-72 como consecuencia de las medidas de aislamientos preventivos y cuarentenas en algunas ciudades.
- Ejecución de gastos no contemplados inicialmente en el presupuesto 2020, orientados a la implementación de las medidas definidas en los protocolos de bioseguridad aprobados en 4-72, para la protección de sus colaboradores y clientes, para lo cual se debieron hacer ajustes presupuestales que incluyeron la cancelación o reprogramación de actividades y proyectos de inversión.
- Ajuste a los cronogramas de actividades para los diferentes proyectos en ejecución ante la imposibilidad de realizar actividades que requiriesen presencialidad tales como obras civiles e incluso nuevas gestiones comerciales.

No obstante el difícil entorno para la gestión de 2020, 4-72 reaccionó de manera oportuna a su nueva realidad y logró generar ingresos operacionales superiores a los alcanzados en el año 2019 para lo cual fue fundamental el compromiso decidido de todo sus colaboradores.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO 2020 - 2024



En el año 2020, 4-72 inició la ejecución del plan estratégico para el periodo comprendido entre 2020 y 2024 denominado “Transformación del modelo de negocio”, en el que están definidos los elementos de su estrategia, necesario para cumplir con su propósito: “Te unimos con Colombia y el mundo, sin importar donde estés”, que se resume a continuación:

	Objetivos estratégicos	Estrategias
MEGA En el año 2024 SPN será una empresa con ingresos de \$424 mil millones de pesos con un crecimiento del 47% respecto a los generados en 2019 y un margen operacional de 8%. El Comercio Electrónico representará el 38% de los ingresos, Gestión de Información el 30% y Servicios Financieros el 5% .	Generar ingresos y obtener rentabilidad	Adaptar el modelo de negocio a las necesidades del mercado
	Asegurar la continuidad de la concesión como OPO	Posicionar a SPN como Operador Postal Oficial
	Fortalecer los procesos institucionales y operativos	Transformar el modelo operativo
	Gestionar y desarrollar el talento humano	Optimizar los sistemas de información
		Fortalecer el talento humano

Atendiendo los lineamientos del Gobierno Nacional, del Plan Estratégico 2020 - 2024 y Plan de Acción 2020 de 4-72, se plasmaron las acciones orientadas a la implementación de las Políticas de Desarrollo Administrativo en el Plan de Acción Institucional (PAI) de la compañía tal como se observa en el siguiente gráfico:



Plan de Acción Institucional - PAI 2020

GESTIÓN 2020 – EJECUCIÓN DE PLANES Y PROYECTOS

EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

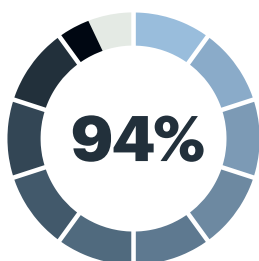
El contexto estratégico inicialmente previsto para el año 2020 se vio afectado de manera importante por la presencia del COVID-19 y sus efectos a nivel mundial. Esto generó ajustes en las iniciativas planteadas para la vigencia, acelerando por ejemplo la ejecución de los proyectos de transformación digital que permitan apoyar nuevos modelos de negocio y mejorar los diferentes procesos de la compañía.

De otra parte, los aislamientos, cuarentenas y cierres de ciudades afectaron negativamente la realización de obras de infraestructura proyectadas siendo necesario reprogramar en más de una ocasión sus actividades, dependiendo de las medidas tomadas a nivel nacional y regional.

Se destaca la capacidad de adaptación de 4-72 a las condiciones del entorno lo que permitió avanzar con las actividades inicialmente programadas logrando una ejecución ponderada del 94% de las actividades (considerando los ajustes que fue necesario introducir a lo largo del año).

Objetivo estratégico: Generar ingresos y obtener rentabilidad.

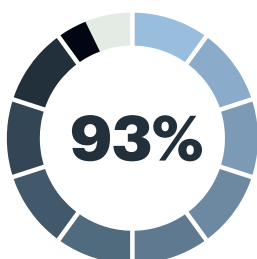
Estrategia: Adaptar el modelo de negocio a las necesidades del mercado.



- Se definió el modelo eCommerce donde se plantea realizar la interfaz de integración logística, *Marketplace* marca propia, casillero virtual y última milla, evaluando la viabilidad y costos de implementación de los modelos de *Marketplace* sectorial, *Drop Shipping* y *Fulfillment*.
- Se formalizó acuerdo con Correos de España donde 4-72 prestará los servicios postales de distribución y entrega de correo transfronterizo de envíos remitidos por Correos desde España a Colombia originados en China.
- Se realizó la actualización de tarifas no SPU y se inició el desarrollo módulo de costos donde se podrá realizar el cálculo sistematizado para el cobro del déficit SPU.
- Se definió el modelo de contratación de aliados dentro del Manual de Contratación de la compañía, aprobado por la Junta Directiva.
- Se obtuvo la certificación en seguridad postal, por parte de la UPAEP, evidenciando el cumplimiento en las medidas generales establecidas por la UPU.

Objetivo estratégico: Asegurar la continuidad de la concesión como OPO.

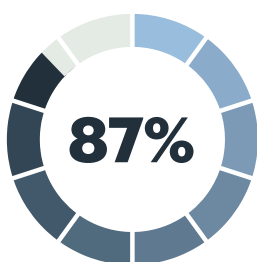
Estrategia: Posicionar a 4-72 como Operador Postal Oficial.



- Se desarrollaron campañas de difusión de los servicios como OPO y la diferencia entre los servicios de correo y mensajería.
- Se definió el logo, lenguaje gráfico y el modelo de arquitectura de marca a usar.
- Se realizaron capacitaciones a la fuerza comercial y colaboradores de la compañía sobre las diferencias de los servicios de correo y mensajería expresa.
- Se realizaron giras en medios de comunicación orientadas al posicionamiento de 4-72 como líder en el sector, difundiendo información sobre las acciones realizadas para enfrentar la pandemia, código postal, filatelia y lo adelantado en proyectos de transformación digital.
- Se intervinieron más de 80 puntos de venta propios incorporando tecnología que permite a los clientes la autoconsulta y autogestión de los productos y servicios ofrecidos, mejorando su experiencia.
- Se generaron acercamientos con la Contraloría, el DAFP y la Procuraduría orientados al fortalecimiento del área de reserva.

Objetivo estratégico: Fortalecer los procesos institucionales y operativos.

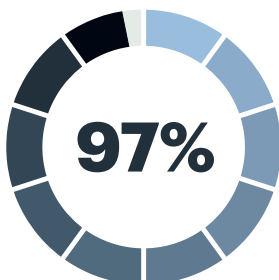
Estrategia: Optimizar los sistemas de información.



- Se contrató la consultoría que apoyará a 4-72 en la actualización de su Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) a través de la cual se definirá la hoja de ruta para el fortalecimiento de 4-72 mediante la incorporación de tecnologías de información.
- Se implementó la plataforma omnicanal de contact center, la cual consiste en habilitar los diferentes canales para la atención del cliente en un solo sistema, como chat, correo electrónico, redes sociales, línea telefónica, mensajes de texto y WhatsApp.
- Se inició la implementación para el diseño, operación y mejoras al sistema de costos ABC de 4-72 que contará con un módulo integrado que permite a los usuarios cotizar proyectos compuestos de uno o varios servicios y productos específicos, utilizando los costos reales calculados de manera precisa.
- Se avanzó en el desarrollo de nueva página web de la compañía con el fin de afianzar las comunicaciones con la ciudadanía, los clientes y proveedores buscando mantener actualizada la información, enfocada a cada segmento de mercado.
- Se realizó la implementación de herramientas tecnológicas fortaleciendo la seguridad informática de la compañía y asegurando la continuidad de la operación de tecnologías de la información.
- Se implementó el equipamiento de seguridad electrónica en las regionales, los puntos de venta y los centros operativos.
- Se instalaron equipos de seguridad de última tecnología en la bodega de operaciones internacionales para la detección y manejo de novedades en el tratamiento de envíos internacionales.

Objetivo estratégico: Fortalecer los procesos institucionales y operativos.

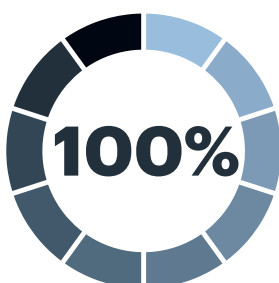
Estrategia: Transformar el modelo operativo.



- Se implementó la plataforma de captura cognitiva que permite un incremento significativo en la recopilación de información de los envíos, mediante su captura durante el desplazamiento de los objetos postales por las bandas transportadoras, aumentando el nivel de utilización de dicha información de un 15% a un 80%.
- Se desarrolló e inició la implementación de la aplicación Ema que permite la captura de información de las guías de admisión de envíos mediante la lectura por voz, reduciendo los tiempos destinados a compilación y tratamiento de la información al eliminar el diligenciamiento de planillas manuales y creación de informes en Excel.
- Se realizaron las contrataciones para la implementación del proyecto de tecnologías de seguimiento y control de la operación.
- Se definió el nuevo modelo de distribución de última milla que permitirá optimizar su control, disminuyendo novedades en la entrega de envíos a nivel nacional.
- Se adquirieron 324 dispositivos móviles que permitirán la implementación de nuevas herramientas tecnológicas para mejorar los tiempos de entrega y servicios ofrecidos a los clientes.
- Se definió el nuevo modelo de transporte de documentos postales a nivel nacional cuya contratación se realizará en el primer semestre de 2021.
- Se inició el desarrollo de la APP 4-72 que permitirá la generación de indicadores, pronósticos y tendencias de consumo como herramienta para la optimización de la gestión postal.
- Se completó una flota de 48 bicicletas eléctricas a nivel nacional, mejorando la calidad de trabajo de los distribuidores y fortaleciendo el compromiso institucional con el medio ambiente
- Se contrató el suministro de 42 vehículos a gas que permitirán optimizar la distribución objetos postales en la ciudad de Bogotá.

Objetivo estratégico: Gestionar y desarrollar el talento humano.

Estrategia: Fortalecer el talento humano.



- Se ejecutaron los planes de bienestar, capacitación e incentivos para el año 2020, los cuales se enfocaron en las líneas de intervención que se identificaron que se debían fortalecer de acuerdo con el resultado del estudio de cultura.
- Se realizó la encuesta de clima organizacional con un total de 1.566 encuestados; dando como resultado una calificación del 91%.
- Se definieron los planes de talento humano, bienestar, capacitación, incentivos, seguridad y salud en el trabajo para vigencia 2021.
- Se realizó la definición del alcance para el proyecto de rediseño y transformación organizacional definiendo un equipo base aprobado por parte del Comité de Desarrollo Organizacional, para ejecución en la vigencia 2021.

EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL

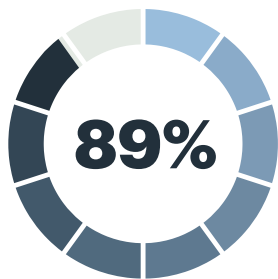
Descripción y objetivo: El PINAR es el instrumento para la planeación de la función archivística de la compañía, tomando como referencia la normatividad aplicable.



Plan Institucional de Archivos – PINAR

- Levantamiento del inventario y sistematización de la información en el Formato Único de Inventario Documental (10% del total).
- Adecuación de espacio físico (antigua área de contact center) con las condiciones solicitadas por la AGN para el archivo central.
- Organización del archivo de contratos de Secretaría General (10% del total).
- Organización del archivo de historias laborales (10% del total).
- Se implementó el Sistema Datastock.

Descripción y objetivo: Aportar al desarrollo integral de los colaboradores de 4-72 a través de actividades de capacitación y formación, conforme a las necesidades identificadas que permitan impactar de forma positiva sus niveles de desempeño y competitividad de ellos.



Plan Institucional de Capacitación

- Se realizaron 37 procesos de capacitación con 13.517 participaciones de funcionarios a nivel nacional.
- Se certificaron alrededor de 1.230 colaboradores en formación complementaria.
- Se gestionó el acceso a educación superior para 206 colaboradores en dos programas de formación tecnológica: gestión logística (151) y gestión de mercados (55).
- Se garantizó el acceso a educación superior de 206 colaboradores en formación tecnológica, gestión logística y gestión de mercados.
- Se realizaron 28 intervenciones en competencias blandas y técnicas al personal interadministrativo, impactando a 1.076 colaboradores.

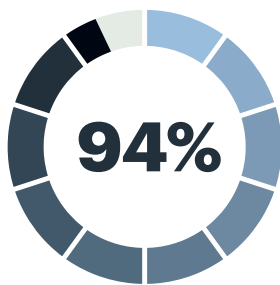
Descripción y objetivo: Fidelizar a los colaboradores de 4-72 a través de una oferta de actividades y acciones deportivas, culturales, institucionales y de reconocimiento que mejore significativamente su calidad de vida laboral, incidiendo positivamente en su sentido de pertenencia, compromiso, relaciones interpersonales y niveles de eficacia.



Plan Institucional de Incentivos

- Se realizaron 29 actividades de bienestar con 23.490 participaciones de colaboradores.
- Se generaron reconocimientos a un total de 507 funcionarios con la actividad de “El Bien hecho”.
- Se realizaron actividades virtuales masivas a nivel nacional tales como la celebración del día del correo en familia, Halloween en casa, olimpiadas deportivas y novenas fortaleciendo la unidad laboral y familiar.

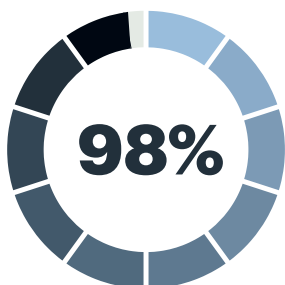
Descripción y objetivo: Integrar todas las acciones que adelanta Servicios Postales Nacionales S.A., para gestionar el cumplimiento de los lineamientos legales en seguridad y salud en el trabajo garantizando un alto nivel de bienestar físico y mental de los funcionarios, contribuyendo a la disminución de enfermedades laborales y de los accidentes de trabajo.



Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo

- Se aplicó la autoevaluación de estándares mínimos con resultados satisfactorios.
- Se actualizó la política del SGSST y la de prevención de alcoholismo y otras adicciones.
- Se ejecutaron capacitaciones en: autocuidado, estilos de vida saludable, manejo del estrés, prevención de accidentes de trabajo e incidentes de trabajo, entre otras.
- Se realizó la inspección de equipos para atención de emergencias.
- Se implementó la batería de riesgo psicosocial.
- Se realizaron sesiones virtuales de manejo de la contingencia con el apoyo de un profesional de medicina.
- Se realizaron actividades de higiene postural en trabajo en casa.

Descripción y objetivo: Formular actividades que permitan la promoción de la transparencia y lucha contra la corrupción, fortaleciendo la atención al ciudadano, la simplificación de trámites, la gestión del riesgo, la rendición de cuentas como procesos permanentes en la gestión y la transparencia y acceso a la información pública.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

- Se actualizó la Política de Administración del Riesgo de Corrupción y la metodología de Gestión del Riesgo de Corrupción procediendo posteriormente al levantamiento del mapa correspondiente.
- Se racionalizó el trámite Tarifa Postal Reducida, reduciendo el tiempo de respuesta.
- Se generaron 7 espacios de diálogo con los colaboradores denominados "Charlas con el presidente" a través de los cuales se informó sobre la planeación y resultados de la gestión.
- Se generaron 6 actividades de diálogo con la ciudadanía informando sobre la gestión realizada.
- Se contrató la actualización del nuevo portal corporativo como herramienta para la difusión de información y promoción de la transparencia en 4-72.
- Se contrató la plataforma tecnológica Omnicanal de contact center para la atención de los clientes en los canales no presenciales.
- Se realizaron actividades para fortalecer competencias del personal que tiene contacto directo con el ciudadano.

Descripción y objetivo: Diseñar e implementar actividades que permitan fortalecer el Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información de Servicios Postales Nacionales S.A., cumpliendo con los lineamientos del modelo de seguridad de la estrategia de gobierno en línea y las disposiciones legales vigentes.



Plan de seguridad y privacidad de la información

- Se estructuró el cargo y se vinculó al oficial de Seguridad de la Información.
- Se capacitó al equipo de trabajo de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Se gestionó y socializó el diagnóstico de seguridad y privacidad de la información.
- Se inició la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) alcanzando un 60% de avance en 2020.

Descripción y objetivo: Definir herramientas que permitan a Servicios Postales Nacionales S.A. generar los lineamientos necesarios para desarrollar y fortalecer una adecuada gestión de los riesgos de seguridad y privacidad de la información, a través de una metodología que permita la identificación, medición, control, monitoreo y generación de planes de acción oportunos y pertinentes para el análisis y valoración permanente de las posibles vulnerabilidades que se presenten al interior de la compañía.

Plan de Tratamientos de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información

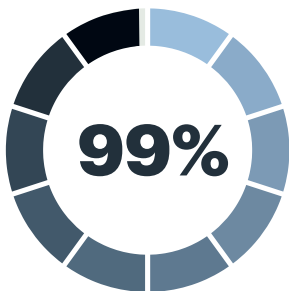
- Se desarrollaron las diferentes etapas para gestionar los riesgos asociados a la seguridad y privacidad de la Información en la compañía.
- Se realizaron los seguimientos y monitoreos al cumplimiento de los planes de acción con el fin de evitar la materialización de los riesgos de seguridad y privacidad de la Información.



Descripción y objetivo: Definir e implementar actividades que permitan el cumplimiento de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y mejorar la calificación de la compañía en el Formulario Único de Registro de Avance de la Gestión (FURAG) de acuerdo con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.

Plan de Cierre de Brechas FURAG

- Se construyó una metodología de análisis de resultados de FURAG con el fin de identificar la interacción entre las diferentes políticas y así poder priorizar las brechas a intervenir.
- Se formularon y ejecutaron las actividades que cierran las brechas identificadas para las 13 políticas administrativas definidas en el MIPG.



GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

En 2020 el proceso de Servicio al Cliente prestó atención a 723.609 usuarios a través de los canales presencial, telefónico y virtual, presentando una disminución de los requerimientos del 9% con respecto al año 2019, explicada en gran medida por las medidas de aislamiento social y por el entendimiento por parte de los clientes que las situaciones del entorno afectaron la oportunidad en la entrega de los objetos postales.



Contact Center

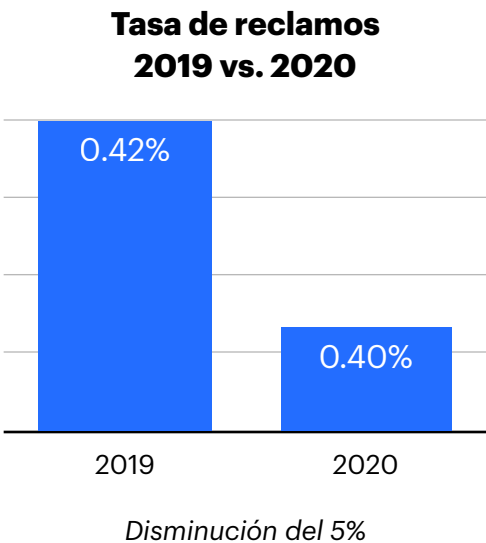
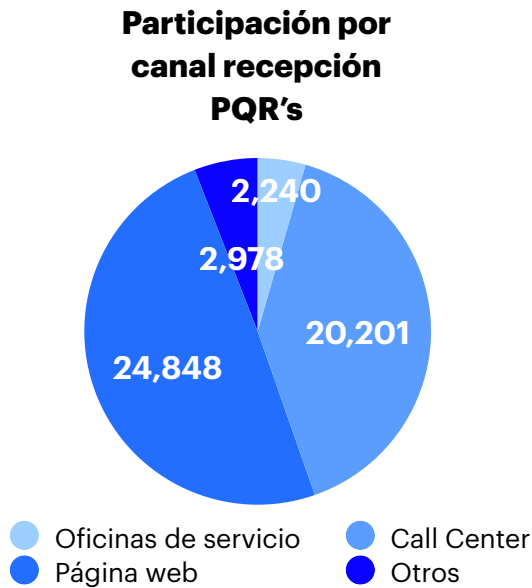
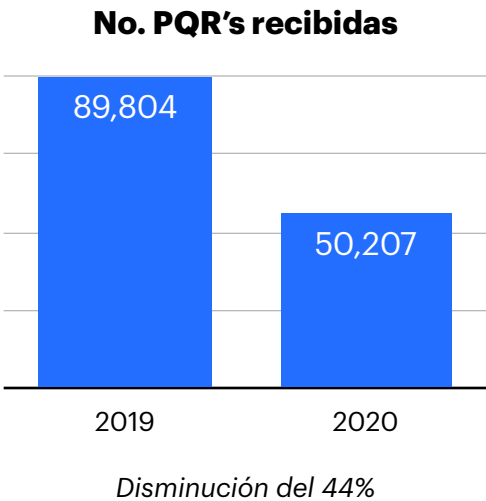
Las solicitudes realizadas a través del canal presencial disminuyeron un 36% dada las cuarentenas y cierres de ciudades, el promedio de atención presencial pasó de 8.274 en promedio mensual en 2019 a 5.290 usuarios mensuales en 2020. Con el ánimo de evitar aglomeraciones en las oficinas de atención al ciudadano se realizaron acciones orientadas a ofrecer una atención más ágil reduciendo los tiempos de atención de 6 a 2 minutos y de espera de 10 a 3 minutos; adicionalmente, se dio cumplimiento a las directrices del gobierno nacional y distrital adecuando las oficinas con los protocolos para cuidar la salud de nuestros clientes y colaboradores.

Los canales digitales y telefónicos estuvieron disponibles de manera continua, implementándose mejoras en la atención y en los tiempos de respuesta. En el segundo semestre del 2020 se implementó la plataforma omnicanal, unificando los canales de voz, chat, *Chat Bot*, correo electrónico institucional, de gestión y redes sociales lo que permitió mejorar la atención y crecer en transacciones en canales digitales en un 13% respecto a 2019.

La implementación de la plataforma omnicanal permitió migrar el trabajo de los colaboradores hacia sus residencias de forma tal que a final de 2020 el 52% de los colaboradores del Contact Center trabajó desde su casa, minimizando el riesgo de contagio del COVID 19, evitando desplazamientos y aumentando su productividad.

Por otra parte, se implementó AXEL, un servicio con inteligencia artificial para el canal del chat, que permite la autogestión de los clientes con respuesta a inquietudes frecuentes de forma inmediata las 24 horas del día, los 365 días del año, a través de la página web. Con los flujos implementados los clientes pueden solicitar el servicio de recolección de envíos a domicilio, la ubicación de puntos de venta, oficinas de atención al cliente más cercanas y conocer su código postal.

En el año 2020 se recibieron un total de 50.267 PQR's, lo que representó una disminución del 44% con respecto al 2019. La recepción de PQR's en canales no presenciales fue del 92% con un crecimiento de un 8% respecto a 2019.



La calidad del servicio se mide con el indicador “Tasa de reclamos” (# de PQR's/envíos admitidos segmento natural*), el cual mejoró 5% frente a 2019. *Segmento natural: Son los envíos postales que son impuestos en el canal retail (puntos de ventas, aliados comerciales y expendios) y los envíos internacionales entrantes.

Con este indicador se entiende que el porcentaje de PQR's representa el 0,4% sobre los envíos, es decir que el 99,6% de los envíos no generó PQR's.

PQR's por servicio

Los servicios que representaron el Pareto de las PQR's recibidas en el 2020 son el Correo Certificado con una participación del 28%, Encomiendas con el 27%, correo normal con el 18%, EMS con el 4% y Notiexpress 4%. Donde se identifica una disminución en la participación del correo certificado en 11 puntos porcentuales con respecto a 2019 y 4 puntos porcentuales en el servicio de Notiexpress.



Al analizar las PQR's por su tipo de envío (Internacional Entrante, Internacional Saliente, Nacional y Casillero Virtual) se identifica que los envíos internacionales entrantes son los envíos más representativos en la radicación de las PQR's, con una participación del 64% en 2020. Los envíos internacionales salientes representaron el 6%, el mismo porcentaje para los envíos de Casillero Virtual y finalmente los envíos nacionales tuvo una participación del 25%.

Los envíos internacionales presentaron una disminución de 11 puntos porcentuales con respecto a 2019, consecuencia de la disminución en la imposiciones de los servicios internacionales por las restricciones implementadas en la logística a nivel mundial, medidas tomadas ante el COVID-19.

Por otra parte, la implementación de mejoras en los canales de servicios (plataforma omnicanal) y en la gestión operativa, asociada a los aspectos tecnológicos, ha permitido que el cliente cuente con información más cercana sobre la trazabilidad de sus envíos, bajando la radicación de PQR's por conceptos de pruebas de entrega.

PQR's por tipología

Las tipologías más representativas en el 2020 fueron: demora, entrega irregular y prueba de entrega. A continuación se relaciona la participación de las tipologías o conceptos más representativos de las PQR's recibidas del 2019 vs. 2020.



1. Demora es la tipología más reiterativa y que genera mayor afectación en la calificación de todos los servicios con una participación del 59% y una disminución de 13 puntos en 2020 vs. 2019. El concepto de la demora es la percepción del cliente cuando su envío esta por fuera de los tiempos de la promesa de valor.

2. Entrega irregular es la segunda tipología y está asociada a entregas no efectivas que generan reproceso o perdidas de envíos. La novedad de entrega irregular es cuando el envío registra como entregado y cuenta con prueba de entrega pero el destinatario del envío manifiesta que no lo recibió.

3. Prueba de entrega: los clientes requieren la digitalización donde conste la entrega de los envíos y lograr visualizarlo en el sistema de trazabilidad. Comparado con 2019, esta tipología disminuye en 1%. Esta solicitud la realizan los usuarios cuando la prueba de entrega no se encuentra digitalizada, la información que tiene la prueba de entrega digitalizada no es clara o requiere una certificación más específica de la entrega.

GESTIÓN DE DEFENSA JUDICIAL

La Oficina Asesora Jurídica, durante el año 2020, implementó la Política de Prevención del Daño Antijurídico, la cual fue aprobada por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado por cumplir con la metodología requerida para velar por los intereses de la compañía.

Se participó en más de 40 proyectos normativos en busca de beneficios para la compañía, así como para la protección del derecho de área de reserva, se escribió a los entes de control y a más de 3.500 entidades públicas a nivel nacional.

Se atendieron alrededor de 15 requerimientos de la CRC en el marco de la regulación del SPU y se participó en mesas sectoriales y gremiales para el posicionamiento jurídico y garantía de los derechos de la compañía. Así mismo se efectuaron más de 14 análisis jurídicos de diferentes temas legales.

La Oficina Asesora Jurídica se ha consolidado como órgano máximo de consulta y unificación de criterios para toda la organización, emitiendo, a lo largo del 2020, más de 60 conceptos a las diferentes áreas de la compañía.

Frente a la defensa judicial, esta oficina logró el ahorro de \$2.533'584.150 en procesos donde la entidad actuó como demandada; recaudó \$299'763.756 en procesos fallados a favor de la compañía y, finalmente, de las sanciones impuestas en procesos disciplinarios adelantados por la entidad, se recaudaron \$62'484.000.

Se realizó la revisión de los 16 comités de la compañía, actualizando la normatividad y funciones en las resoluciones que los reglamentan, dentro de los cuales se creó el Comité de Seguridad Vial.

Al ser la Oficina Asesora Jurídica un proceso nuevo dentro de la estructura de la compañía, se requirió realizar el levantamiento de la información para la documentación de los procedimientos al interior de la misma, así como, la caracterización del proceso.

Por último, se realizó el acompañamiento a las diferentes áreas de la compañía, con el fin de orientarlas para el cumplimiento de la normatividad que les fuera aplicable.

Defensa judicial

En atención a que la Oficina Asesora Jurídica tiene dentro de sus funciones ejercer la Defensa Judicial tendiente a velar por los intereses de la entidad a nivel nacional, me permito remitir informe a corte 30 de diciembre de 2020 así:

- 4-72 a corte 30 de diciembre del 2020, tuvo vigente un total de (268) procesos judiciales entre las diferentes jurisdicciones (laborales, administrativos, civiles, y penales). Dentro de estos procesos la entidad funge como demandante o denunciante en (140) y como demandado o denunciado en (146) procesos.
- De igual manera es importante indicar que las principales causas generadoras frente a los procesos contencioso-administrativos se deben a declarar la nulidad y restablecimiento del derecho por resoluciones/sanciones, en los procesos civiles al pago de facturas, en los procesos laborales a solicitud de declaratoria de contrato realidad y en los procesos penales por hurtos en los puntos de venta donde la entidad en su totalidad funge como denunciante.
- Los procesos judiciales referenciados en el numeral anterior, están distribuidos a nivel nacional de la siguiente forma: en la Regional Centro A (Bogotá): 76 procesos, Regional Centro B: 6 procesos, Regional Oriente: 8 procesos, Regional Occidente: 19 procesos, Regional Noroccidente: 13 procesos, Regional Norte: 67 procesos, Regional Sur: 13 procesos y Regional Eje Cafetero: 22 procesos.
- Las denuncias penales a corte 30 de diciembre de 2020, están distribuidos a nivel nacional así: en la Regional Centro A (Bogotá): 33, Regional Occidente: 9, Regional Sur: 6, Regional Noroccidente: 12 y Regional Eje Cafetero: 2. Las principales causas generadoras en su gran mayoría obedecen a hurtos cometidos en puntos de venta, falsificación de documento y expoliación de envíos.
- Ahora bien, en la sede administrativa de la entidad (Bogotá), se ejerció defensa judicial en 111 procesos, los cuales están distribuidos de acuerdo a su jurisdicción, es decir, 25 son procesos laborales, 44 procesos administrativos, 7 procesos civiles, 33 procesos penales y 2 procesos que cursan en el Consejo Superior de la Judicatura.
- La Oficina Asesora Jurídica en el año 2020 dio respuesta a 146 tutelas, de las cuales 143 fueron favorables para la entidad y 3 desfavorables. Sus principales causas generadoras obedecen a la presunta vulneración al derecho de petición, debido proceso y entrega de envío.
- Para efectos de la provisión contable y atendiendo lo preceptuado en el Decreto 1069 de 2015 y la resolución 353 de 2016, 4-72 realizó la provisión contable de los procesos judiciales en los cuales actúa en calidad de demandado, es decir, en 146 procesos suma que ascendió a \$9.416.411.528 con corte 30 de diciembre de 2020.

Ahora bien, dentro de los 146 procesos judiciales que se provisionaron, se tiene que 112 procesos se encuentran en primera instancia y 34 en segunda instancia. Cabe resaltar que la calificación de riesgo procesal se realiza para cada proceso en particular atendiendo a los hechos, pretensiones y estrategia de defensa identificada por cada apoderado judicial.

GESTIÓN CONSEJERÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES

El área de Consejería de Asuntos Internacionales, en desarrollo de sus actividades orientadas al fortalecimiento de relaciones internacionales con Operadores Postales Oficiales, con la Unión Postal Universal (UPU) y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) lideró el apoyo a 4-72 que incluyó i) Apoyo técnico y transferencia de conocimiento, y ii) Recursos de cooperación internacional para el desarrollo de proyectos enfocados en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía.

De esta forma, avanzamos en fortalecer los procesos de seguridad postal, lo que permitió obtener la certificación de nivel básico en Seguridad Postal otorgada por la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), que ratificó para 4-72 la prestación de un servicio a nivel internacional con la más alta tecnología de punta y exigentes procedimientos, que permite garantizarle a Colombia y a todo el mundo una operación postal ágil, segura y libre de objetos de prohibida circulación en la oficina de cambio internacional de la compañía.

Respecto del apoyo financiero, a continuación se relacionan los proyectos ejecutados con recursos de cooperación internacional a cargo de la UPU y la UPAEP, por un total de US\$ 582.980.

PROYECTO	ENTES FINANCIADORES	ALCANCE	VALOR
Mejoramiento de las condiciones laborales operativas del operador postal frente al COVID-19 en Colombia.	Fondo de desastres de Japón	Suministro de elementos y productos de protección de higiene personal y salud ocupacional como medida de prevención ante la propagación del COVID-19	USD \$50.000
Mejoramiento de las condiciones laborales operativas del operador postal frente al COVID-19 en Colombia.	UPAEP	Suministro de elementos y productos de protección de higiene personal y salud ocupacional como medida de prevención ante la propagación del COVID-19	USD \$2.500

Mejoramiento operativo del transporte urbano en Bogotá.	UPU	Adquisición de vehículos GNV propios que garantizarán la efectividad en la entrega de las piezas postales en el perímetro urbano (última milla) de la ciudad de Bogotá.	USD \$435.480
Adquisición de tabletas para la inclusión financiera.	Fondo de Japón para inclusión financiera	Fomentar la expansión de servicios financieros, mediante herramientas tecnológicas que permitan la imposición y pago de giros postales.	USD \$60.000
Fortalecimiento de la clasificación en los centros operativos (PTL).	UPAEP	Reducción de tiempos de operación en los procesos de Admisión y Tratamiento, a través de la incorporación de una plataforma tecnológica.	USD \$35.000
TOTAL			USD \$582.980

GESTIÓN FILATÉLICA

Las emisiones filatélicas se determinan como actos de soberanía que confiere el Gobierno Nacional al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, quien a su vez delega al Operador Postal Oficial.

Dichas emisiones son autorizadas por el Ministerio, después de estudiar las solicitudes que envían instituciones públicas o privadas o por recomendación del MinTIC o del Gobierno Nacional o por Ley de la República y a continuación se ordena la producción custodia y distribución de las mismas.

El 80% de las emisiones son utilizadas para portear la correspondencia y el 20% restante se utiliza para la venta a los coleccionistas y para el fortalecimiento de la cultura filatélica dentro y fuera del país.

Las estampillas son consideradas las mejores embajadoras de un país ante la comunidad internacional, registrando para la historia el arte la cultura y todo lo que sucede en un país de forma gráfica y cronológica.

En 2020 se realizaron 27 emisiones filatélicas y 12 actividades de difusión de filatelia a nivel nacional:

NO.	EMISIÓN FILATÉLICA	FECHA
1	Batallón de Artillería No. 3 Batalla de Palacé 100 años 1920-2020	Enero 17
2	Colombia-China 40 años de relaciones diplomáticas 1980-2020	Febrero 7
3	Guadalajara de Buga 450 años 1570-2020	Marzo 4
4	Risaralda un modelo de conservación de la biodiversidad	Marzo 30
5	Leonardo da Vinci 500 años de su fallecimiento 1519-2019	Mayo 29
6	Segunda serie Parques Nacionales Naturales de Colombia	Junio 6
7	Festival de música andina colombiana Mono Núñez	Junio 28
8	Serenísima Gran Logia Nacional de Colombia con sede en Cartagena de Indias	Julio 10
9	Proyecto Regiotram de Occidente - una oportunidad para la región y el país	Julio 16
10	Tercera serie Parques Nacionales Naturales de Colombia	Agosto 14
11	Julio Garavito Armero centenario de su fallecimiento 1920-2020	Agosto 14
12	Lucha contra el Covid-19 en Colombia	Agosto 26
13	Colombia-Indonesia 40 años de relaciones diplomáticas 1980-2020	Septiembre 16
14	Reactivación de la Aviación del Ejército Nacional de Colombia 25 años 1995-2020	Septiembre 25
15	Cuarta serie Parques Nacionales Naturales de Colombia	Septiembre 29
16	Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones - Andesco 25 años 1995-2020	Octubre 6
17	El Magdalena, río de la patria Cuarta serie Independencia de Colombia Bicentenario 2019-2023	Octubre 15
18	Colombia-Austria 100 años de relaciones diplomáticas 1920-2020	Octubre 26
19	Organización del Convenio Andrés Bello de Integración Educativa, Científica, Tecnológica y Cultural 50 años 1970-2020	Octubre 29
20	Departamentos de Colombia: Bolívar	Octubre 29
21	Quinta serie Parques Nacionales Naturales de Colombia	Octubre 30
22	América Upaep 2020 arquitectura	Noviembre 25
23	Sexta serie Parques Nacionales Naturales de Colombia	Noviembre 27
24	Navidad 2020	Diciembre 7
25	Ocaña 450 años 1570-2020	Diciembre 14
26	Radio Nacional de Colombia 80 años 1940-2020	Diciembre 21
27	Séptima serie Parques Nacionales Naturales de Colombia	Diciembre 29

En la página web de la compañía <http://www.4-72.com.co/ProductoFilatelia> se encuentra toda la información de las emisiones puestas en circulación por 4-72.



*Lanzamiento emisión filatélica “Lucha contra el COVID-19 en Colombia” - Palacio de Nariño
Agosto 26 de 2020*

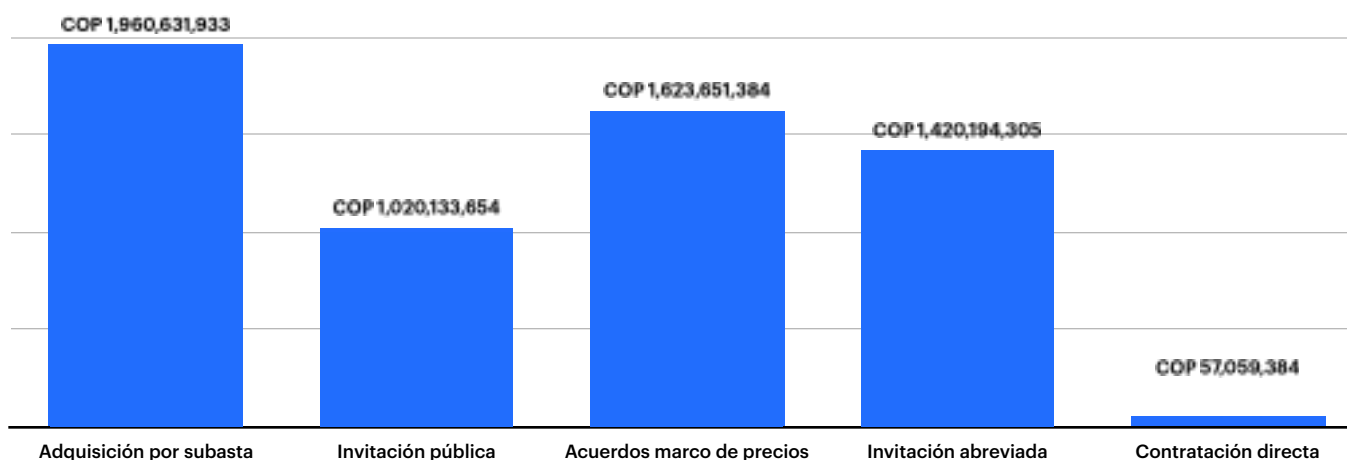
GESTIÓN CONTRACTUAL

La actividad contractual de 4-72 durante el año 2020, se adelantó bajo la entrada en vigencia del nuevo manual de contratación, el cual fue implementado por la administración a través de la resolución N° 001 de enero de 2020, que introdujo aspectos relevantes tendientes a garantizar el cumplimiento estricto de los principios que rigen la función pública y cuyo resultado positivo entre otros fue el de lograr mayor publicidad, pluralidad y concurrencia en los procesos de contratación adelantados por la misma garantizando mayores beneficios para la compañía a pesar de las restricciones adoptadas por el Gobierno Nacional con ocasión al Estado de Emergencia decretado por el COVID-19.

A partir de la implementación del nuevo manual se logró la reducción en los tiempos de contratación por cada modalidad de selección garantizando la eficiencia y celeridad en los procesos contractuales.

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	MODELO ANTIGUO	NUEVO MANUAL	REDUCCIÓN
Invitación pública	60 días	45 días	15 días
Invitación abreviada	40 días	30 días	10 días
Contratación directa	22 días	5 días	7 días

Dentro del marco del manual anteriormente mencionado se adelantaron 138 procesos contractuales, suscribiendo igual número contratos y como resultado del desarrollo de las diferentes y nuevas modalidades de contratación, se evidenciaron ahorros significativos para la Entidad el cual arrojó un valor final de la contratación de \$72.740'000.000, correspondientes \$68.042'000.000 de recursos de funcionamiento y 4.698'000.000 recursos de inversión.



Principales ahorros en procesos de contratación vigencia 2020 - Recursos proyectos de inversión

- Adquisición de dispositivos móviles: dentro del plan de renovación de los dispositivos que se encontraban en estado de obsolescencia para el mejoramiento del proceso de entrega de envíos postales y paquetería, se adquirieron dispositivos de última tecnología que permiten el buen funcionamiento de las aplicaciones en el marco de los proyectos de transformación e innovación de la operación. El desarrollo del proceso de subasta permitió un ahorro de \$38'888.889 y con el que se adquirieron 21 dispositivos móviles adicionales, para un total de 324 dispositivos.

- Vehículos a gas de última milla: Adquisición por primera vez de una flotilla propia de vehículos de hasta una tonelada para la entrega de objetos postales y/o paquetería, los cuales cumplen con estándares medioambientales y de energías limpias aportando economía en el consumo de combustible junto con un óptimo desempeño técnico. El desarrollo del proceso de subasta permitió un ahorro de \$87'814.000, con el que se adquirieron dos (2) vehículos adicionales, para un total de 42 vehículos.
- Consultoría PETI, Esta consultoría orientará el desarrollo de la estrategia de las tecnologías de la información y la comunicación de los proyectos informáticos estratégicos de la empresa, asociados a las políticas de gobierno digital. En el desarrollo del proceso se obtuvo un ahorro de \$77'633.083.
- Página Web, diseño y actualización de la página web de la compañía permitiendo una mejor interfaz con el usuario interno y externo y enfocada a cada segmento de mercado de los servicios ofertados por la empresa, mejorando la relación con el cliente final. En el desarrollo del proceso se obtuvo un ahorro de \$244'341.155.

Principales ahorros en procesos de contratación vigencia 2020 - Recursos de funcionamiento

- Hosting y conectividad: El proceso de contratación desarrollado en la vigencia 2020, tuvo como mejora la migración a una plataforma tecnológica actualizada que permite la optimización de la infraestructura tecnológica en la que se encuentran alojadas las aplicaciones utilizadas por la empresa, de igual manera, el aumento de la capacidad de los canales de comunicación. En el desarrollo y adjudicación del proceso de Invitación pública se obtuvo un ahorro de \$6.303'683.662.
- Dotación de personal misional: Adquisición mediante Invitación abreviada por subasta inversa de los elementos de dotación al personal de 4-72, en cumplimiento de las obligaciones laborales patronales, con altos estándares de calidad. El desarrollo del proceso de subasta permitió un ahorro de \$1.478'444.765, con el cual se logró la adquisición de un mayor número de prendas de dotación para el personal de la compañía.
- Insumos de oficina, archivo y papelería: A través de tres (3) procesos de Invitación abreviada por subasta inversa, se logró la adjudicación de estos bienes de características técnicas uniformes para el apoyo a la gestión administrativa de la compañía, con un ahorro total de \$392'317.668.

Principales ahorros en procesos de contratación vigencia 2020 - A través de la tienda virtual del estado colombiano

- Adquisición de elementos protección personal para la atención de la emergencia COVID-19.
- Adquisición del licenciamiento Office 365 y ArcGIS.
- Adquisición de Insumos para archivo, papelería y elementos de oficina para el cumplimiento de las obligaciones con para clientes comerciales.

- Prestación de servicio de personal e insumos de aseo y cafetería para la atención de las sedes a nivel nacional.

Nota: En el desarrollo de los procesos de acuerdos marco de precios y/o agregación de demanda se obtuvo un ahorro total de \$931'380.624.

GESTIÓN DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN HUMANA

En 2020 se realizó la segunda medición de cultura organizacional en la compañía, buscando evaluar el impacto de las acciones contenidas dentro de la Planeación Estratégica 2020-2024, el proyecto de alienación de la cultura organizacional al modelo de negocio y los ajustes en los planes 2020 (Bienestar, Capacitación, SST y PETH), mostrando un crecimiento del 25% en el consolidado total de cultura de 4-72, como resultado de las acciones adelantadas en los diferentes procesos de la Dirección Nacional de Gestión Humana.

COMPONENTE	2019	2020	CRECIMIENTO
Valores corporativos	67%	93%	26%
Identidad	81%	96%	15%
Símbolos	56%	85%	29%
Normas	67%	92%	25%
Responsabilidad social	65%	90%	25%
Total	66%	91%	25%



**RESULTADOS
2020**

RESULTADOS COMERCIALES

PRESUPUESTO DE INGRESOS 2020 - META COMERCIAL

El presupuesto de ingresos para el año 2020 consideró un crecimiento del 27% en los ingresos totales de la compañía, respecto del ejecutado para el 2019, tal como se observa en la siguiente tabla:

SERVICIOS	2019	META 2020
1. POSTAL	COP 136.878	COP 146.336
1.1 Documentos	COP 75.377	COP 75.204
1.2 Masivos	COP 13.480	COP 20.136
1.3 Franquicia Postal	COP 48.021	COP 50.996
2. COMERCIO ELECTRÓNICO	COP 48.026	COP 70.744
2.1 Paquetería Comercio Electrónico	COP 5.182	COP 16.189
2.2 Casillero Virtual	COP 4.539	COP 6.934
2.3 Gastos Terminales	COP 38.305	COP 47.621
3. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	COP 53.586	COP 84.362
3.1 GD CAD / Personal	COP 41.234	COP 48.869
3.2 Soluciones de Información	COP 12.352	COP 35.493
4. SERVICIOS FINANCIEROS	COP 1.951	COP 9.221
5. PAQUETERÍA	COP 28.622	COP 32.916
6. SERVICIOS INTERNACIONALES	COP 11.473	COP 13.152
7. SPU-CODE	COP 7.191	COP 9.022
Total	COP 287.727	COP 365.751

Valores en millones de pesos

La proyección para el año 2024 se realizó considerando una reducción importante de la participación de los ingresos provenientes de servicios postales, pasando de un 48% en 2019 a un 11% en 2024, en tanto que la participación de comercio electrónico pasaría de un 17% en 2019 a un 38% en 2024 y algo similar se proyectó para gestión de la información.

A continuación, se analiza el comportamiento de algunos de los servicios que integran los ingresos de la operación de la compañía.

SERVICIO POSTAL

Para 2020 se esperaba una pequeña reducción en la participación de los servicios postales, pasando de un 48% a un 40%; no obstante, las condiciones particulares generadas como consecuencia del COVID-19 aceleraron la disminución de dicha participación llegando a un 24%.

Derivado de la coyuntura generada por el virus COVID-19, decrecen los ingresos de los servicios postales tradicionales (documentos). El confinamiento y trabajo en casa principalmente de clientes públicos ocasionó el descenso en las imposiciones de correo y mensajería, acelerando la transición a correo electrónico certificado, lo cual implicó que la participación de esta línea pasara del 26% en 2019 al 14% en 2020. El cierre de despachos judiciales disminuyó drásticamente las imposiciones por Franquicia Postal, sumado a la incertidumbre por la expedición del Decreto 806 de 2020 por medio del cual se regula la digitalización de la justicia, lo cual implicó que los ingresos por este servicio pasaron de una participación del 17% a tan solo un 5% del total de los ingresos.

En 2020 se aceleró la transformación digital del estado llevando a los clientes del sector público a reorganizar sus procesos, con lo cual se abrieron importantes oportunidades de crecimiento para la unidad de negocio de "soluciones de información" de 4-72.

El segmento de masivos mantuvo una participación similar a la del año 2019 dado que su ejecución correspondió principalmente a la entrega física de facturas de servicios públicos que mantuvieron su vigencia en el 2020, con el cliente Colpensiones se tenía proyectado llevar a cabo la distribución física de historias laborales por causa del COVID-19 se debió realizar a través de correo electrónico masivo disminuyendo los ingresos.

Con el objetivo de hacer frente a la disminución de los ingresos del segmento de documentos, la compañía se enfocó en ofrecer a sus clientes servicios postales digitales, como el caso del correo electrónico certificado y en identificar nuevas oportunidades de negocio enfocadas en la implementación de estos servicios postales.

COMERCIO ELECTRÓNICO

Para el año 2020 se esperaba un crecimiento de la paquetería el cual se dio en gran medida como consecuencia de los cierres de ciudades y cuarentenas estrictas lo que generó un crecimiento en la demanda de entregas de paquetes. Con respecto a los ingresos del año anterior se tuvo un crecimiento del 116% por los envíos del cliente Mailamericas. A cierre de 2020 se tiene muy adelantada la vinculación del cliente Wish y la unidad de negocio eCommerce confirmó los segmentos de mercado objetivo: Retailers y mayoristas, Entidades de Gobierno y PYMES.

El casillero virtual, a través del cual se reciben objetos postales resultantes del comercio electrónico, mantuvo una participación similar a la del 2019 explicada, en gran medida, por el cierre de fronteras y aeropuertos en el segundo trimestre del año que desestimuló las compras internacionales acompañado de la entrada en vigencia del Decreto 1090 de 2020 que eliminó los impuestos de los envíos internacionales entrantes con valor inferior a US\$ 200 impactaron los ingresos por este servicio, favoreciendo la participación del eCommerce nacional. Posteriormente, en el segundo semestre se tuvo una reacción del mercado que permitió lograr una participación similar a la del año anterior.

Los ingresos recibidos bajo el concepto de gastos terminales, correspondientes a los recursos que recibe 4-72 como pago por la distribución y entrega de objetos postales que se movilizan desde Operadores Postales de otros países, presentó un crecimiento importante que se explica por el incremento en la logística de eCommerce transfronterizo del año 2019, toda vez que estos pagos se reciben con un rezago que puede incluir un periodo cercano a los seis meses. El efecto del crecimiento de las compras de este segmento en el segundo semestre de 2020 se reflejará en los ingresos por este concepto que se recibirán en el primer semestre de 2021.

GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Se concretó la continuidad del personal de apoyo (CAD) asociado a los contratos vigentes y se logró la colocación en mayor proporción incrementando los ingresos por estos servicios.

A pesar de que varias Entidades priorizaron los recursos de su presupuesto inicialmente destinado a la implementación de proyectos de Gestión de Información hacia la atención de la emergencia sanitaria, los ingresos por este segmento de servicios presentaron un crecimiento del 43% frente al año anterior, derivado del cumplimiento en la ejecución de proyectos con clientes como Invías, Aeronáutica Civil, Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte y Superintendencia de Sociedades, entre otros, y la firma del contrato con la Registraduría Nacional del Estado Civil en el mes de diciembre.

PAQUETERÍA

Se logró la consolidación y crecimiento en el transporte y distribución de paquetes de clientes privados vinculados al cierre de 2019 y Q1 2020 como Bancamía, Biofluidos & Farma, Representaciones Elite, Colombia Telecomunicaciones, DirecTv, Cooperativa de Fomento e Inversión Social Popular; dentro de los clientes públicos MinCultura, MinDeportes, ARN, Alcaldía de Ibagué, Instituto Agustín Codazzi, sobresale la ejecución del proyecto con Computadores para Educar y hay que resaltar la destacada gestión durante el segundo semestre de los puntos de venta propios y la consolidación de aliados comerciales.

SERVICIOS INTERNACIONALES

Los excelentes resultados se basaron en el esfuerzo comercial de la red de Puntos de Venta propios que lograron un importantísimo crecimiento en las imposiciones de servicios internacionales salientes como Exportafácil Courier y Express Times. En la siguiente tabla se presentan los valores proyectados para 2020 y los resultados obtenidos durante esa vigencia:

SERVICIOS	2019	META 2020	RESULTADO DIC. 2020
1. POSTAL	COP 136.878	COP 146.335	COP 75.149
1.1 Documentos	COP 75.377	COP 75.204	COP 43.397
1.2 Masivos	COP 13.480	COP 20.136	COP 17.489
1.3 Franquicia Postal y Telegrafía	COP 48.021	COP 50.996	COP 14.263
2. COMERCIO ELECTRÓNICO	COP 48.026	COP 70.744	COP 103.521
2.1 Paquetería Comercio Electrónico	COP 5.182	COP 16.189	COP 12.006
2.2 Casillero Virtual	COP 4.539	COP 6.934	COP 4.911
2.3 Gastos Terminales	COP 38.305	COP 47.621	COP 86.605
3. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	COP 53.586	COP 84.362	COP 76.785
3.1 GD CAD / Personal	COP 41.234	COP 48.869	COP 46.510
3.2 Soluciones de Información	COP 12.352	COP 35.493	COP 30.275
4. SERVICIOS FINANCIEROS	COP 1.951	COP 9.221	COP 1.497
5. PAQUETERÍA	COP 28.622	COP 32.916	COP 33.034
6. SERVICIOS INTERNACIONALES	COP 11.473	COP 13.152	COP 15.284
7. SPU-CODE	COP 7.191	COP 9.022	COP 6.357
Total	COP 287.727	COP 365.751	COP 311.626

Valores en millones de pesos

Los ingresos totales de 4-72 en 2020 crecieron un 8,3% con respecto a los del 2019, destacando que si bien no se cumplió con el incremento del 27% previsto inicialmente se logró crecer en segmentos como comercio electrónico, gestión de la información, paquetería y servicios internacionales en un año completamente atípico para la compañía, el país, y el mundo.

La comparación con los resultados de 2019 evidencia importantes crecimientos, destacándose los servicios de soluciones de información y paquetería eCommerce que superaron en más del 130% los resultados del año 2019, mientras que los únicos segmentos que presentaron tendencia negativa fueron documentos y servicios financieros por las razones antes mencionadas.

En cuanto a clientes del sector privado, el foco fue el auge provocado por la pandemia sobre el comercio electrónico, en virtud de lo cual se redoblaron esfuerzos por fortalecer nuestra propuesta de valor para convertirnos en el aliado estratégico de logística y transporte para los clientes consolidados como market place y también para aquellas empresas que están incursionando en este canal para la comercialización de sus artículos.

Ingresos por canal:

CANAL	META	RESULTADO	% CUMPLIMIENTO
Mercado Corporativo	COP 213.882	COP 171.423	80,1%
PDV	COP 24.553	COP 23.824	97,0%
Aliados Comerciales	COP 3.523	COP 2.748	78,0%
Servicios Financieros	COP 9.221	COP 1.497	16,2%
Casillero Virtual	COP 6.934	COP 4.911	70,8%
Total	COP 258.113	COP 204.402	79,2%

Valores en millones de pesos

Al observar los ingresos del canal Mercado Corporativo, el cual tiene la mayor participación dentro de los ingresos gestionables, en comparación frente a los resultados del año anterior presenta un crecimiento del 3,5% reflejando en la variación la afectación que tuvieron las regionales en la generación de ingresos debido a las medidas de confinamiento que las impacto en mayor proporción debido a la concentración de la economía en la capital del país donde se ubican las principales empresas públicas y privadas.

Ingresos Mercado Corporativo por regional

REGIONAL	CIERRE 2019	CIERRE 2020	VARIACIÓN 2019/2020	PARTICIPACIÓN 2020
Bogotá (público)	COP 113.229	COP 116.278	2,7%	67,8%
Bogotá (privado)	COP 26.977	COP 30.947	14,7%	18,1%
Centro B	COP 1.554	COP 3.318	113,6%	1,9%
Norte	COP 5.566	COP 6.312	13,4%	3,7%
Oriente	COP 5.555	COP 3.953	-28,8%	2,3%
Noroccidente	COP 4.512	COP 3.672	-18,6%	2,1%
Occidente	COP 3.294	COP 2.446	-25,7%	1,4%
Sur	COP 2.931	COP 2.652	-9,5%	1,5%
Eje Cafetero	COP 1.961	COP 1.844	-6,0%	1,1%
Total	COP 165.578	COP 171.423	3,5%	100,0%

Valores en millones de pesos

RESULTADOS OPERACIONALES

En 2020 el volumen de envíos distribuidos presenta una disminución del 6% respecto al año anterior, impacto generado por la disminución en el segmento documentos, el cual va alineado a la estrategia de digitalización de documentos y al crecimiento limitado del segmento internacional, por los efectos de la pandemia mundial del 2020 que generó cierres fronterizos en aeropuertos.

SEGMENTO	2017	2018	2019	2020
Documentos*	34.222.037	26.610.735	24.464.531	12.896.750
Masivos	76.696.017	83.182.025	89.178.105	91.620.152
Paquetería	1.013.625	1.596.938	1.582.390	1.716.688
Internacional**	2.617.721	4.056.206	6.071.623	7.819.115
Otros	494.805	365.533	398.888	204.353
Total	115.044.205	115.811.437	121.695.537	114.257.058

*El segmento de documentos está compuesto principalmente por los siguientes servicios: correo normal, correo certificado, postexpress, notiexpress, al día y correspondencia prioritaria.

** El Segmento Internacional comprende envíos entrantes y salientes de los servicios correo certificado, correo normal, EMS, Encomienda, Express Time (Saliente) y Casillero Virtual (Entrante), Mail Américas, este valor representa los envíos distribuidos sin el cálculo EPK (Envíos por kilogramo Factor UPU), el cual se incluyó en los informes del año 2019 y anteriores.

*** Valores en millones de pesos.

En forma más detallada la operación se comportó de la siguiente manera:

- El segmento de documentos presentó una caída del 47% por el comportamiento de los servicios: Correo certificado, certificado nacional y postexpress.
- El segmento masivos mantiene un crecimiento con relación a los años anteriores, esto se debe al servicio de "correo masivo básico servicios públicos".
- El segmento internacional presentó un incremento del 28,8% con relación al año anterior, el servicio que aportó en este crecimiento es correo normal (Internacional Entrante).

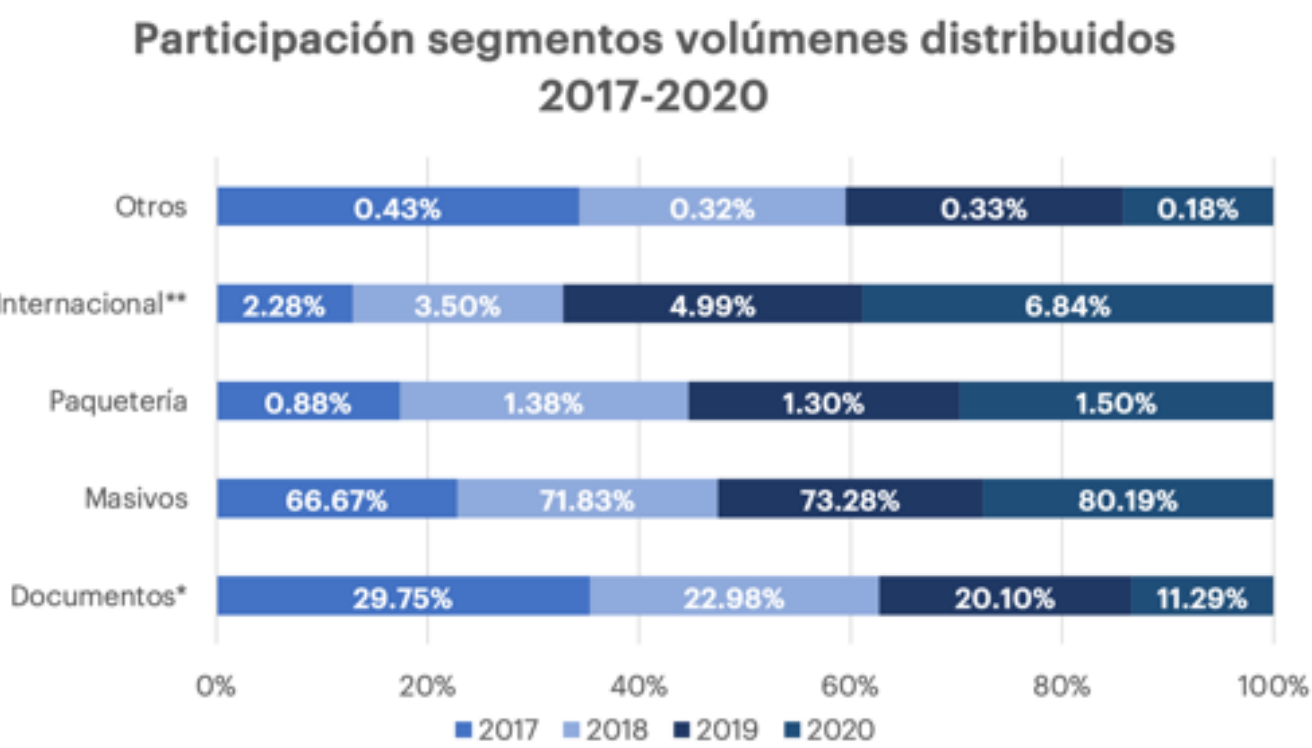
Acciones implementadas a razón de la pandemia:

- Se implementaron modelos de entrega sin contacto con el cliente en la firma de documentos.
- La operación se ajustó en flexibilidad y velocidad en relación con las actividades operativas para responder en los segmentos ante caídas y crecimientos.
- Se trabajó para minimizar reprocesos que afectaran nuestros procesos la operación y poder responder a este cambio por la pandemia

- Con algunos clientes se presentaron eventos de recepción de envíos, porque implementaron condiciones estrictas, y nos ajustamos a estos requerimientos.

VOLUMEN DE ENVÍOS DISTRIBUIDOS POR SEGMENTO 2017-2020

Para la vigencia 2020 el volumen de envíos internacionales presentó un crecimiento del 29% respecto al año anterior, principalmente por el comportamiento de los servicios de comercio electrónico transfronterizo.

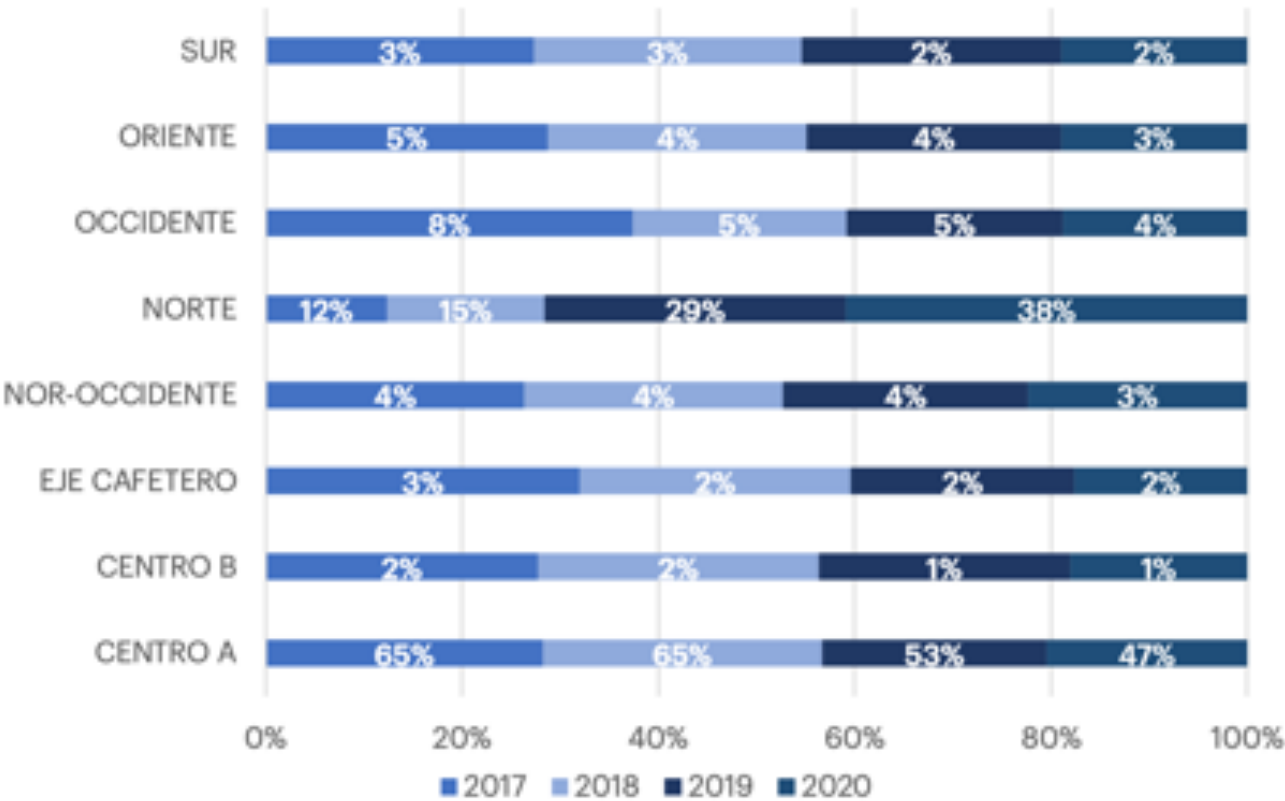


El segmento de masivos presenta la mayor participación con un 80,20% manteniendo su comportamiento en los últimos cuatro años.

VOLUMEN DE ENVÍOS DISTRIBUIDOS POR REGIONAL 2017-2020

La Regional Centro A, ubicada en Bogotá, movilizó el mayor porcentaje de envíos (47%), seguida por las regionales Norte (38%), Occidente (4%), Noroccidente y Oriente (3%). En 2020 la regional Norte presentó incremento en el volumen de envíos originado por la distribución de envíos masivos correspondientes a facturas de servicios públicos.

Volúmenes distribuidos por regional 2017-2020



VOLUMEN DE ENVÍOS DISTRIBUIDOS SEGMENTO INTERNACIONAL 2017-2020

El segmento Internacional representó un 6,84 % del total de envíos distribuidos por la compañía, con un incremento del 29% respecto al año 2019, lo cual es acorde con el crecimiento de la participación del comercio electrónico en las ventas a nivel mundial.

El segmento internacional incluye servicios de casillero virtual, encomienda internacional y correo normal y certificado internacional entrante y saliente; donde el correo normal internacional entrante representó el 60,33% de todo el correo internacional en el 2020 siendo este servicio parte del eCommerce.

Para el año 2020, en el segmento internacional el comercio electrónico representó el 99% del total de la operación internacional.

- Se trabajó con los entes de control externos (POLFA-DIAN) para poder cumplir con la normatividad y responder a este volumen que nuestros clientes nos impusieron.

- Se realizó un trabajo con el personal que interviene en la Central de Tratamiento Postal y poder responder a este crecimiento en volumen, ante la pandemia, cuidando a nuestros colaboradores.

RESULTADOS FINANCIEROS

INGRESOS OPERACIONALES

4-72 tuvo un desempeño destacado en 2020 en materia de generación de ingresos, los cuales superaron los generados en 2019, a pesar que la compañía se vio afectada significativamente el año anterior por la menor imposición de objetos postales, especialmente en los servicios de franquicia postal y correo certificado, generado por la situación de emergencia económica, social y ecológica que enfrenta el país por la Pandemia COVID-19 y las correspondientes medidas de aislamiento definidas por el Gobierno Nacional, lo cual conllevó no solo el cierre de los establecimientos de comercio sino también de entidades públicas y privadas, reduciendo su capacidad de funcionamiento y operación.

En efecto, en 2020 4-72, registró Ingresos Operacionales por \$311.626 millones en 2020, superiores en un 8,3% a los registrados en 2019, cuando se reportaron \$287.727 millones.



Valores en millones de pesos

Particularmente, las medidas adoptadas para contener la pandemia, entre estas la suspensión de términos judiciales y el cierre en la atención presencial de las cortes, las salas disciplinarias, juzgados y las escuelas judiciales; así como la expedición del Decreto 806 de fecha 4 de junio de 2020, mediante el cual se estableció el uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la gestión y trámite de los procesos judiciales, impactaron especialmente y de manera significativa los ingresos de los servicios de franquicia postal y correo certificado, los cuales se redujeron en \$32.504 millones, equivalente al 73% y en \$23.930 millones correspondiente al 47% respectivamente, frente a los registrados en 2019. De no haberse presentado el efecto antes mencionado, el crecimiento de los ingresos operacionales de 2020 vs el año anterior hubiera superado el 40%.

De esta manera, la compañía enfocó sus esfuerzos en dinamizar los demás servicios realizando una activa gestión comercial que originó nuevos contratos, entre estos el suscrito con la Registraduría Nacional del Estado Civil, lo cual le permitió un crecimiento del 145% en el servicio de Soluciones de Información equivalente a \$17.924 millones. Así mismo, el dinamismo de las compras virtuales impulsó los ingresos de Mensajería y Carga, en un 24% y 40% respectivamente, generando ingresos por \$10.140 millones adicionales respecto del 2019.

De la misma manera, tuvo un comportamiento positivo los servicios de Correo Internacional Saliente, explicado en las mayores imposiciones en los servicios Exportafácil Courier y Express Times.

Adicionalmente, en 2020 fue muy positivo el desempeño de la remuneración por la distribución del Correo Internacional Entrante, servicio conocido como Gastos Terminales, por el cual 4-72 registró en 2020 ingresos por \$86.605 millones, los cuales fueron superiores en un 126%, equivalente a \$48.300 millones, respecto a los causados en el mismo corte de 2019 por \$38.305 millones. Este crecimiento se explica por una parte por la mayor facturación realizada en abril de 2020 a China por \$35.717 millones; y por otra parte, por el registro de la provisión de ingresos por gastos terminales en diciembre de 2020 por \$26.245 millones, acorde con la política contable aprobada mediante la cual se determinó el registro mensual por la estimación de los servicios de distribución del correo internacional entrante efectivamente prestados, acorde con su costo.

COSTOS DE PRODUCCIÓN Y GASTOS ADMINISTRATIVOS

En 2020 la Administración adoptó acciones acordes con la situación generada por la pandemia, que permitieron que el ritmo de crecimiento de los costos y gastos fuera inferior al reportado por los ingresos. Particularmente, se realizaron esfuerzos para ajustar los costos de transporte nacional a las necesidades de la operación, mediante el ajuste de rutas, capacidad de los vehículos y recorridos así mismo, se realizaron negociaciones con arrendadores para reducir los cánones de arrendamiento de los locales donde operan los puntos de venta y centros operativos.

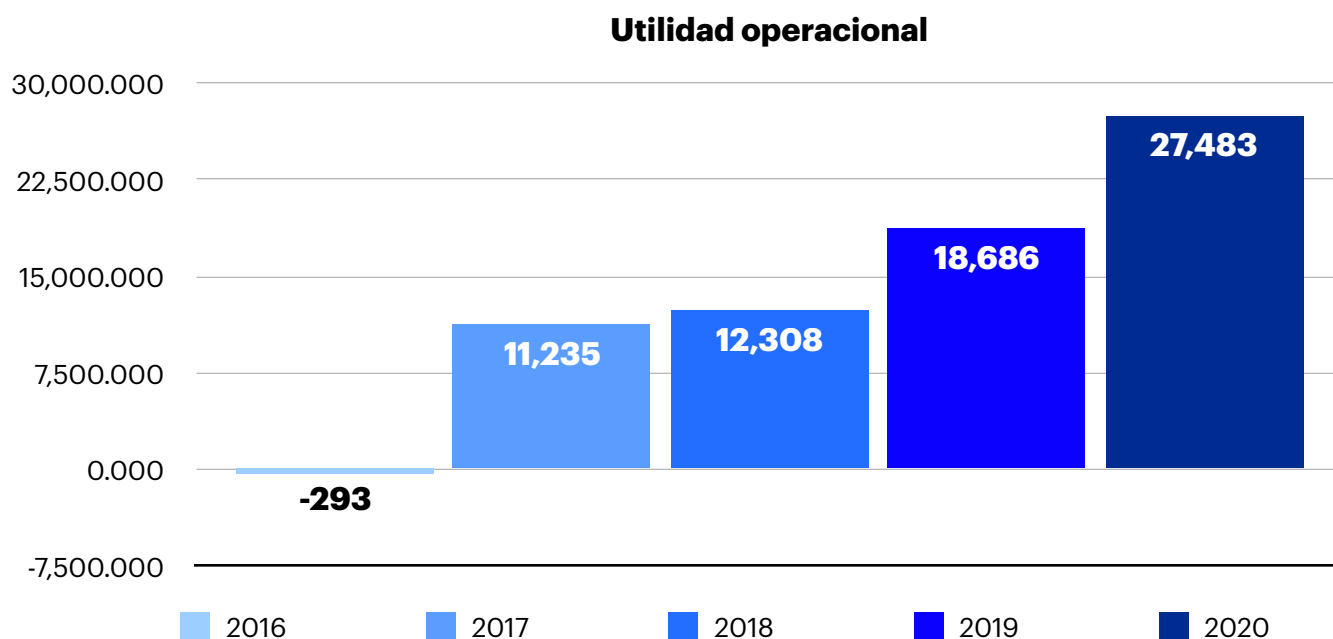
De esta manera en 2020 se presentó una reducción anual del 2% en los costos de transporte, del 6% en los arrendamientos y del 17% en los servicios públicos, que significó una reducción en los costos de producción por valor de \$2.773 millones comparado con 2019.

Es así como, los costos de producción totalizaron \$270.352 millones a diciembre de 2020, con un crecimiento del 6,4% anual, equivalente a \$16.218 millones, respecto a los registrados en el mismo periodo de 2019, aumento que se hizo necesario para atender la operación, impulsar el desarrollo de negocios y cumplir los compromisos adquiridos con los clientes en el marco de los nuevos contratos de gestión de información suscritos; así mismo, para proteger la salud y seguridad de los trabajadores de 4-72, como medida preventiva frente al COVID-19.

Los gastos de administración totalizaron \$13.790 millones a diciembre de 2020 y presentaron una reducción del 7,5% frente a los reportados en el mismo periodo de 2019. Esta disminución se explica por las medidas de austeridad adoptadas por la administración, principalmente se genera por los menores gastos incurridos en materiales y suministros para el funcionamiento administrativo, servicios públicos ; al igual que por la reducción de los gastos de personal, lo cual se compensó en el incremento que presentaron los gastos de mantenimiento y aseo necesarios para cumplir con los protocolos de bioseguridad adoptados por 4-72 como medidas de prevención y protección para los trabajadores derivadas de la pandemia.

RESULTADO OPERACIONAL Y NETO

A pesar de los menores ingresos por franquicia postal y correo certificado nacional, el esfuerzo realizado por la administración a nivel comercial para la consecución de nuevos negocios, así como para controlar los costos de producción y reducir los gastos administrativos le permitieron a la Entidad obtener en 2020 una utilidad operacional de \$27.483 millones, que es superior en \$8.798 millones (47%) respecto a la registrada en 2019.



Sin embargo, las utilidades operacionales se vieron afectadas por otros egresos por valor de \$33.137 millones, como resultado del reconocimiento de hechos económicos producidos por situaciones presentadas en vigencias anteriores (años 2010 a 2018), las cuales fueron notificadas y registradas en la vigencia 2020:

- Laudos Arbitrales por \$1.277 millones.
- Multas y Sanciones por \$7.096 millones, por la actualización de la obligación con la DIAN impuesta en el año 2016 y de la sanción establecida en 2018 por la SIC por la obstrucción de la actuación administrativa que se adelantaba en el mercado de los servicios postales.
- Provisiones por litigios y demandas por \$6.376 millones.
- Actualización de la provisión de la cartera de difícil recaudo que generó un gasto por \$11.427 millones. Es importante anotar que, esta actualización hace parte de las medidas adoptadas por la Administración para el fortalecimiento de su Sistema de Control Interno Contable, mediante la revisión y ajuste de las Políticas Contables según lo establecido por el marco normativo definido por la Contaduría General de la Nación, particularmente en lo que respecta a las Resoluciones 426 de 2019 y 168 de 2020; así mismo, en línea con los compromisos establecidos en el plan de Mejoramiento de la Contraloría General de la República.

Adicional a anterior, el resultado del ejercicio se afectó igualmente por la provisión por impuesto de renta por \$9.936 millones, con un crecimiento del 60% respecto a la calculada en 2019 por valor de \$6.191 millones, por la alta carga de tributación que se originó principalmente por los otros egresos que no son deducibles. De esta manera, y aun cuando la Gestión Comercial y Operativa fue muy destacada en 2020, 4-72 reportó un resultado neto del ejercicio negativo por (-\$9.688 millones), el cual es inferior en un 194% respecto al resultado neto reportado a diciembre de 2019.

Finalmente, la entidad reportó en 2020 un EBITDA por valor de \$29.881 millones, equivalente al 9.4%, como resultado del esfuerzo y gestión realizada en materia de ingresos, a su vez el margen operacional fue del 8,8% frente al 6,5% en 2019, por efecto del control realizado a los costos de producción y la reducción de los gastos administrativos. No obstante, el margen neto en 2020 fue del -3,1% el cual se afectó por el registro de otros egresos.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

- Al cierre de diciembre de 2020 4-72 registró activos por valor \$297.823 millones, los cuales presentaron un incremento del 3% equivalente a \$8.100 millones respecto a los reportados en el mismo corte de 2019.

- El Activo Corriente por \$172.715 millones, representa el 58% de los activos y presentó un incremento anual del 4% (\$7.143 millones), principalmente por el efectivo en el rubro de carteras colectivas ante el recaudo por servicios prestados a clientes.
- Las Cuentas por Cobrar ascienden a \$112.775 millones al cierre de diciembre de 2020, presentando una reducción del 7% principalmente por las medidas adoptadas para fortalecer la depuración de la cartera de difícil recaudo. Se destaca el crecimiento del 8% de la cartera de clientes, principalmente de la internacional ante la dinámica que presentó los servicios de gastos terminales.
- El Pasivo totalizó \$208.140 millones al cierre de diciembre de 2020, con un incremento anual de \$30.621 millones (17%) respecto del registrado al mismo corte de 2019, como resultado por una parte de los mayores Pasivos Estimados por litigios y demandas y por otra parte por los Otros pasivos ante el registro de ingresos recibidos por anticipado por pagos anticipados efectuados por clientes, así como por la causación de la provisión de ingresos de gastos terminales y de provisiones de aliados para la ejecución de los contratos comerciales. Las Cuentas por Pagar por \$96.171 millones, representan el 46% del Pasivo, las cuales están conformadas principalmente por el valor de la sanción impuesta por la DIAN e IVA a pagar por los contratos comerciales suscritos al cierre de vigencia.
- Al cierre de diciembre de 2020, 4-72 registra un Patrimonio por \$89.683 millones, conformado por Capital Suscrito y Pagado por \$92.070 millones (103%), Reservas por \$20.615 millones (23%), Pérdida del Ejercicio por (-\$9.688 millones) (-11%) y los Resultados de Ejercicios Anteriores por (-\$13.315 millones) (-15%). La reducción del 20% en el patrimonio se da como resultado de la pérdida del ejercicio y los ajustes de ingresos de servicios de vigencias anteriores por la depuración de saldos de cuentas contables.

Márgenes de rentabilidad

Indicador	Componente	A diciembre 2019	A diciembre 2020	Meta	% Cumplimiento
Eficiencia Operacional	Margen EBITDA	9.5%	9.4%	3.5%	268.9%
	Margen Operacional	6.5%	8.8%	6.1%	144.6%
	Margen Neto	3.6%	-3.1%	4.0%	-77.7%
Rendimiento	ROE	9.2%	-10.8%	3.0%	-360.1%

RETOS 2021

1. Asegurar la implementación y ejecución de las actividades y proyectos establecidos en el plan estratégico 2020 - 2024.
2. Consolidar la línea de comercio electrónico como unidad de negocios que represente un porcentaje significativo del ingreso de la compañía.
3. Continuar el fortalecimiento de los servicios de 4-72, para seguir cumpliendo nuestro rol como Operador Postal Oficial de Colombia.
4. Implementar el nuevo modelo de transporte y de distribución de última milla, definido en el año 2020, mediante la contratación de terceros, la adquisición de vehículos y la incorporación de tecnologías que optimicen su seguimiento y control.
5. Continuar la actualización tecnológica a nivel de los sistemas de información de la compañía y su integración, enfocada en la mejora del servicio.
6. Avanzar con la transformación de los modelos de negocio de los servicios financieros y de la red postal (puntos de venta, aliados, y expendios) para incrementar su participación en los ingresos de la compañía y aumentar su capilaridad a nivel nacional a través de alianzas estratégicas.



El servicio de **envíos** de Colombia
www.4-72.com.co



DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

El Director Nacional de Informática y Tecnología, certifican con destino a los órganos de administración de Servicios Postales Nacionales S.A., que la entidad ha venido dando cumplimiento a las normas de propiedad intelectual y derechos de autor del software licenciado que soporta la operación de la entidad, de conformidad con lo establecido en los artículos 46 y 47 de la Ley 222 de 1995 y lo señalado en la Ley 603 de 2000.

Así mismo, certifico que dando cumplimiento a lo dispuesto en la Circular Externa No. 300-000002 del 26 de mayo de 2010, expedida por la Superintendencia de Sociedades, Servicios Postales Nacionales S.A. cuenta con los soportes documentales y las evidencias necesarias que permiten verificar el cumplimiento de las normas mencionadas, las cuales, se encuentran bajo custodia de la Dirección Nacional de Informática y Tecnología.

En constancia de lo anterior, firmo en la ciudad de Bogotá, a los veintinueve (29) días del mes de enero de 2021.



EDGAR ALEXANDER PRIETO MUÑOZ
Director Nacional de Informática y Tecnología
Servicios Postales Nacionales S.A.