



SERVICIOS POSTALES NACIONALES 4-72

INFORME DE GESTIÓN

2021



Al cierre de la vigencia 2021, en la familia 4-72 contamos con el apoyo de 5.687 colaboradores a nivel nacional, de los cuales 1.251 son madres cabeza de familia y 1.578 son jóvenes entre 18 y 28 años, como impulso de primer empleo, iniciativa que nos hace muy orgullosos al contribuir que jóvenes colombianos se incorporen a la vida laboral. Nuestra presencia es en 1.103 municipios del país, conectando a los colombianos con el comercio local e internacional, durante este año distribuimos más de 95 millones de paquetes en todo el territorio colombiano.

Los ingresos para la vigencia 2021 de Servicios Postales Nacionales S.A. fueron \$320.616 millones, que comparados con los ingresos de 2020 por valor de \$311.626 millones representa un incremento del 2,9%, como consecuencia de la estrategia comercial de la Entidad. No obstante, dicho incremento no fue suficiente para cumplir con las metas proyectadas toda vez que la operación de 4-72 se vio afectada por el paro nacional, así como el efecto de los cierres producto de la pandemia.

A su vez, como consecuencia del Decreto 806 de 2020 el ingreso por franquicia postal continuó a la baja, debido al uso de las tecnologías para las notificaciones judiciales, razón por la cual, para reemplazar estos ingresos la administración ha enfocado la estrategia comercial en el fortalecimiento de segmentos como el de gestión de información, el cual ha tenido un comportamiento positivo en razón al crecimiento que se registró al final de la vigencia, así como, los servicios de paquetería E-Commerce; sin embargo, estos segmentos requieren de una estructura de costos mayor que otros servicios, lo que a su vez ha requerido mayores recursos para su prestación. Este factor sumado a la crisis de logística internacional y el comportamiento de la tasa de cambio, afectaron los costos de producción de la compañía principalmente los relacionados con el transporte; dicho comportamiento en los costos fue superior en un 22,4% respecto de los registrados en el año 2020, con una incidencia importante por el comportamiento de la tasa de cambio. Es así, como en total los costos de producción a diciembre de 2021 fueron de \$323.450 millones, con un incremento respecto al 2020 del 19.6%, equivalente a \$53.098 millones.

De acuerdo con lo anteriormente dicho los resultados operacionales al cierre de 2021 fueron negativos en (\$19.004) millones, luego del registro del rubro otros ingresos y otros egresos, el resultado neto del ejercicio 2021 fue por valor de -\$11.703 millones.

El 2021 fue un año con muchos retos; la situación de orden público que afectó de manera directa la operación en la logística de distribución, adicionalmente, el artículo 53 de la ley 2155 del 2021 el cual gravo con impuestos a todos los paquetes que anteriormente se encontraban exentos de IVA, estas cargas tributarias tenían que ser liquidadas y pagas antes de proceder con la entrega; obligando a cambiar el esquema de operación de la entidad para notificar a los compradores de los paquetes sobre este impuesto, recaudar el impuesto y finalmente hacer la respectiva entrega. Para mitigar esta situación se incrementó el número de personal en el área de servicio al cliente y puntos de contactos, habilitando otros canales de comunicación como nuestras redes sociales, desarrollando estrategias para mantener informada a la comunidad, estos medios estuvieron desbordados por el volumen de solicitudes y de requerimientos. A finales de diciembre de 2021 la mayoría de los paquetes que habían realizado el pago de impuestos ya se habían entregado. Seguiremos en el ejercicio trabajando para entregar los paquetes que faltan por realizar el pago del impuesto, y otros que a pesar de ya haber realizado el pago y luego de dos intentos de entrega no ha sido posible entregarlos.

Teniendo en cuenta que Colombia es un país atractivo para empresas de eCommerce provenientes de Asia, hemos firmado acuerdos con Shopee y Aliexpress para que estas plataformas incluyan la liquidación del impuesto para los paquetes con un precio inferior a 200 USD y una vez el paquete llegue a Colombia, pueda ser despachado al comprador.



Por otra parte, logramos reducir en un 27% las emisiones de CO2 en comparación con el año 2020, con la implementación de una flota con 42 vehículos a gas y 48 bicicletas eléctricas para la entrega de productos en la última milla. Esta nueva flota sostenible nos permitió generar empleo a través de la contratación de los conductores con sus respectivos auxiliares.

El reto para el 2022 será mejorar los niveles de satisfacción de los colombianos, quienes usan los servicios de la entidad, adicionalmente lograr agilizar la respuesta de la operación logística.

Cordialmente,

GUSTAVO ADOLFO ARAQUE FERRARO

Presidente Servicios Postales Nacionales S.A.

Original Firmado

Tabla de contenido

Acerca de Servicios Postales Nacionales S.A.	7
Portafolio	8
Principales Servicios	9
Operación	10
Equipo	12
Gestión del Talento Humano	12
Procesos Operativos	14
Gestión 2021	17
Direccionamiento Estratégico 2020 – 2024	18
Gestión 2021 – Ejecución de planes y proyectos	20
Ejecución Plan de Acción Institucional	22
Gestión De Servicio Al Cliente	26
PQR	27
Retail	32
Gestión De Defensa Judicial	33
Gestión De Infraestructura	38
Gestión De Tecnología	45
Gestión Sistema Integrado De Gestión	49
Gestión Consejería De Asuntos Internacionales	52
Gestión Filatélica	54
Gestión Contractual	58
Resultados 2021	62
Gestión Comercial	63
Gestión Financiera	71
Gestión de Marketing	77
Gestión de la Operación	101
Gestión de Riesgos	107
Retos 2022	112



**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: 4° latitud norte y 72° longitud oeste, de acuerdo con el sistema de coordenadas alineadas con el eje de rotación de la tierra.

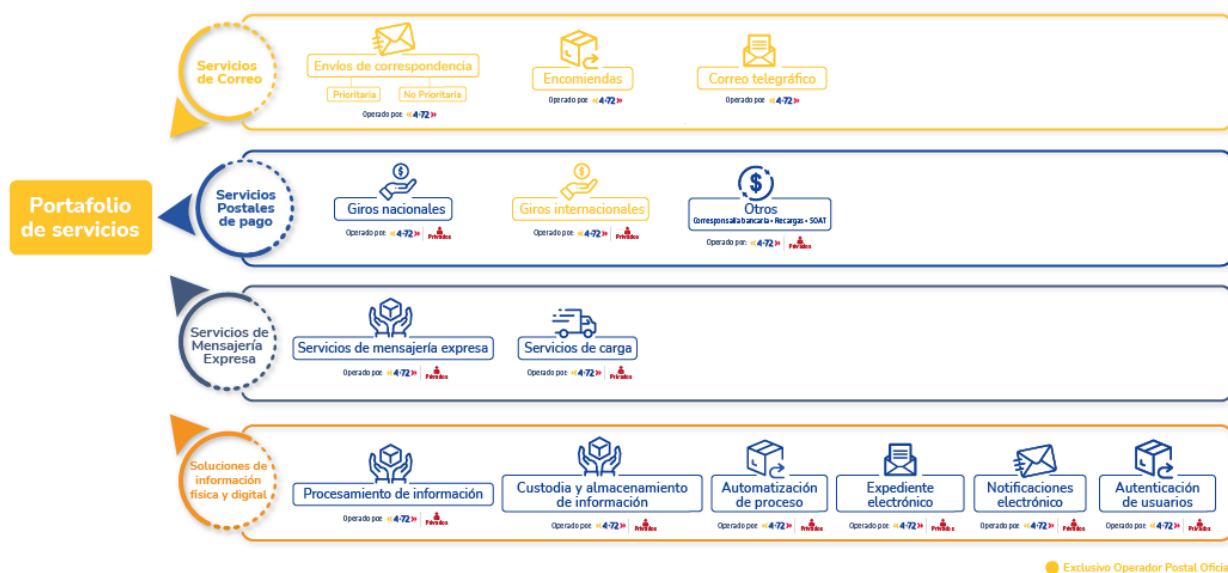
4-72 hace parte de la Unión Postal Universal (UPU), la mayor red de distribución física de correo en el mundo, cuya función es promover y desarrollar la comunicación entre todos los estados a través del mejoramiento de los servicios postales; dicha red, establecida en 1.874, cuenta con 656,000 oficinas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



Operación

4-72 cuenta con 1.329 puntos de atención a nivel nacional, de los cuales 155 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

38 Centros Operativos | 7 Bodegas a nivel nacional | +5.600 Colaboradores



Seguimiento Satelital

657 Camiones

1158 Motocicletas

48 Bicicletas

316 Distribuidores a pie

Información promedio día.

Sr. Pack Bogotá

- Oficina Principal 4-72
- C.C. Unilago
- Carulla Calle 140
- Carulla Rincón Colina
- McDonalds Salitre
- Exitto Niza

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

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 38 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. equipos principalmente: uno para la clasificación de documentos llamado Compaxorter y otro para la clasificación de paquetes llamado Posisorter.

Planta Automatizada

4M Paq. x hora | 7M Doc. x hora | 1.500m² Zona de carga

12 Muelles de carga | PTL Put to light



Sorter de Clasificación | Scanner alta tecnología

Equipo

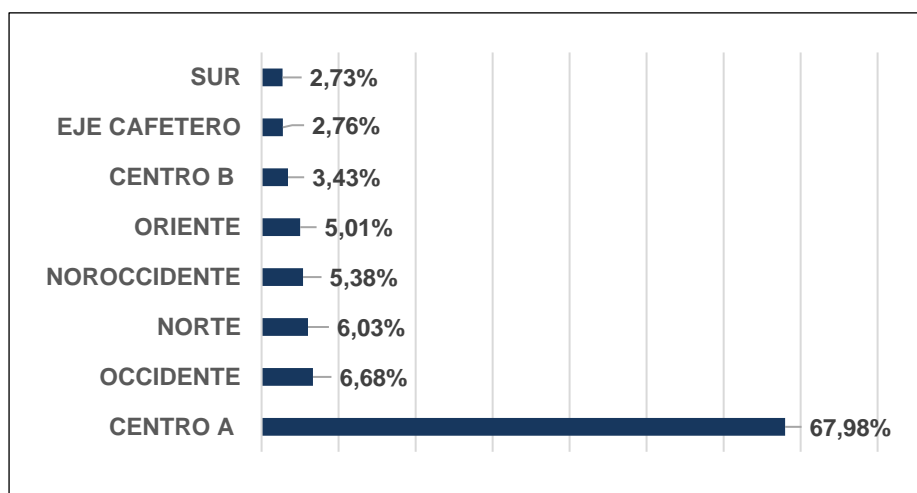
La organización posee un tipo de estructura vertical en tres niveles:

- 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.

Gestión del Talento Humano

Con corte al 31 de diciembre de 2021 la empresa contó con 5.687 colaboradores, de los cuales 1.251 son madres cabeza de familia, que representan el 21,99% del equipo, y 1.578 son jóvenes entre 18 y 28 años, que representan el 27,7%, fortaleciendo las políticas de igualdad de género y trabajo decente y crecimiento económico.

Descripción de personal por regional



DISTRIBUCIÓN POR REGIONAL

Norte

Atlántico
Bolívar
Córdoba
Guajira
Magdalena
Sucre



Oriente

Arauca
Cesar
Norte de Santander
Santander

Centro A

Bogotá

Noroccidente

Antioquia
Chocó

Centro B

Amazonas
Boyacá
Casanare
Cundinamarca
Guainía
Guaviare
Meta
San Andrés
Vaupés
Vichada

Eje Cafetero

Caldas
Risaralda
Quindío

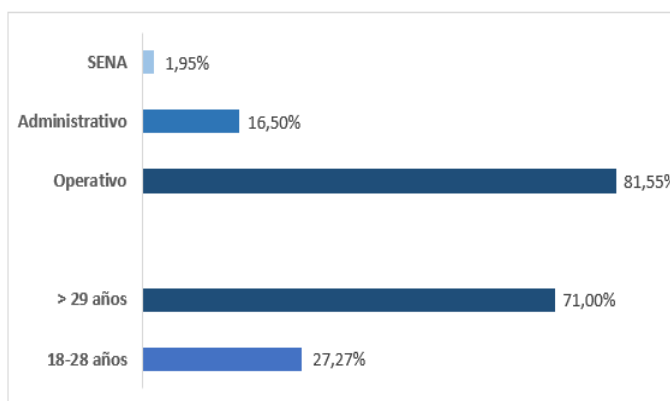
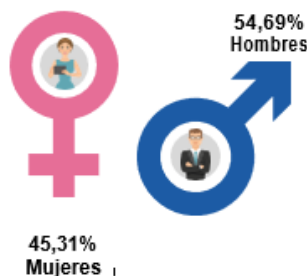
Occidente

Cauca
Nariño
Putumayo
Valle del Cauca

Sur

Caquetá
Huila
Tolima

Distribución por edad, género



Dentro del fortalecimiento de los vínculos con la organización, en 2021 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 Servicios Postales Nacionales 4-72, contribuyendo con las políticas del gobierno nacional de primer empleo y generando oportunidades para esta población.

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:



Recepción de
Información en diferentes
medios y formatos.



Procesamiento físico y digital,
generando información
estructurada, aplicación de
reglas de negocio, según
especificaciones del cliente.



Garantizar la disponibilidad
de imágenes, datos,
documentos físicos, según
las especificaciones
acordadas con el cliente.

Es una solución integral que permite a las entidades administrar su flujo de documentos a lo largo del ciclo de vida de estos, 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 2021

72
CONTRATISTA

Direccionamiento Estratégico 2020 – 2024



Para el año 2021 se dio continuidad a la planeación definida para el cuatrienio 2020 – 2024, donde se avanzó con la actualización tecnológica de los sistemas de información, se llevaron a cabo desarrollos y adquisición de nuevas plataformas que permitieran la optimización de nuestra operación y procesos con el fin de cumplir con el propósito: “Te unimos con Colombia y el mundo, sin importar donde estés”.

MEGA

En el año 2024 Servicios Postales Nacionales S.A. 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 del 8%. El Comercio Electrónico representará el 38% de los ingresos, Gestión de la Información el 30% y Servicios Financieros el 5%.

Objetivos estratégicos

Generar ingresos y obtener rentabilidad

Asegurar la continuidad de la concesión como OPO

Fortalecer los procesos institucionales y operativos

Gestionar y desarrollar el talento humano

Estrategias

Adaptar el modelo de negocio a las necesidades del mercado

Posicionar a SPN como Operador Postal Oficial

Transformar el modelo operativo
Optimizar los sistemas de información

Fortalecer el talento humano

Así mismo cumplimiento cumpliendo con la normatividad vigente y los lineamientos del gobierno nacional se realizó la integración de los planes de la entidad, presentando a continuación las acciones y logros más importantes dentro del plan:



Gestión 2021 – Ejecución de planes y proyectos

Avances y Logros 2021:

- ✓ Se movilizaron 3.146.261 de piezas postales por e-commerce con un incremento de 1.404.364 piezas e-commerce, presentando un crecimiento del 80.6% respecto al mismo periodo de año anterior; gracias a la tendencia positiva de compras en el exterior por parte de los colombianos a través de tiendas digitales, en especial de Marketplace asiáticos, y en temporada de fin de año. Ingreso de nuevos clientes como CPOST INTERNATIONAL y SIGNATURE MAIL INTERNATIONAL y un aumento en la imposición de envíos por parte del cliente MAILAMÉRICAS. Se presentó cierre de la operación total con SINOTRANS (marca comercial Wish) para realizar el cross border y última milla.
- ✓ Se realizó la reestructuración del portafolio donde uno de los cambios más importantes es la segmentación de mercados y líneas de negocio, que permitirá manejar una mejor comunicación con los clientes, presentando un portafolio de acuerdo con las necesidades.
- ✓ Se realizó la implementación del módulo de costos el cual tiene como objetivo definir e implementar una herramienta que permita aplicar la estructura de un modelo de costos, con el fin de conocer de manera precisa la distribución de los ingresos, costos y gastos asociados a cada una de las dimensiones y procesos, generando información oportuna para la toma de decisiones, así como para dar cumplimiento con la Normatividad Vigente aplicable a SPN. Dentro de los reportes que se generan actualmente está:
 - Rentabilidad por servicios, segmento, canales, proyecto, sucursal, tipo de cliente, entre otros.
 - Costos por proceso, producto, dimensión.
 - Comportamiento de costos de los servicios.
- ✓ Se obtuvo la certificación en la norma Internacional de Control y Seguridad BASC, la cual nos permite ofrecer la garantía de que nuestros productos y servicios son sometidos a una estricta vigilancia en todas las áreas mediante diversos sistemas y procesos.
- ✓ Se definió la nueva imagen de la marca de la Entidad con el fin de tener una mayor relevancia en el mercado, acompañado de la innovación de nuevos productos, proyectos, servicios y tecnología.
- ✓ Definición de los (3) puntos a intervenir para llevar a cabo la habilitación del proyecto de centros digitales del Operador Postal Oficial, los cuales están ubicados en Riohacha, Yopal y Quibdó, con el reto para 2022 de realizar la activación con convenios y contratos con

entidades del estado y así brindar un servicio integral a la población de estos lugares alejados, como plan piloto.

- ✓ Se realizó el levantamiento de necesidades operativas y tecnológicas del proyecto Lockers Fase II, llevando a cabo la contratación y adquisición de los equipos para implementación en el 2022.
- ✓ Se realizó el desarrollo, actualización e implementación de la página web de la Entidad con una mejor estructura en la presentación de sus datos, información y servicios a prestar a la ciudadanía general, cliente interno y externo y cumpliendo lineamientos normativos.
- ✓ Consolidación y definición del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI, el permite establecer y priorizar las inversiones a mediano y largo plazo con una hoja de ruta definida y realizar actualizaciones dentro del plan de proyectos.
- ✓ Se realizó la adquisición y puesta en operación de la primera flota propia de 42 vehículos a gas vehicular que permite fortalecer nuestro servicio de última milla, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental.
- ✓ Se realizó el desarrollo e implementación del proyecto de seguimiento y control de la operación el cual permite conocer en tiempo real el control de la flota de transporte tercerizada, tener una mejor planeación de las rutas, y control de los costos de transporte subcontratados en tiempo real.
- ✓ Se realizó la adquisición de 204 dispositivos móviles adicionales marca Honeywell EDA51; que permitirán realizar las actividades de control de gestión a los distribuidores de la Entidad de última milla, digitalización en tiempo real de las pruebas de entrega y reporte de novedades que se presenten en terreno.
- ✓ Automatizar el proceso de clasificación, mediante la habilitación de los PTL'S actuales, implementando su lógica en una plataforma móvil, que también se pueda implementar en los diferentes puntos operativos adaptable a los tipos de clasificación (Nacional, Regional o Urbano).

Como información complementaria a continuación se desagrega la gestión por cada una de las áreas de la Entidad, donde se presentará en detalle la gestión de los proyectos mencionados anteriormente.

Ejecución Plan de Acción Institucional

Plan Institucional de Archivos – PINAR

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



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 Secretaria General (10% del total).

Organización del archivo de historias laborales (10% del total).

Se implementó el Sistema Datastock

Plan Institucional de Capacitación

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



- Ejecución de 17 procesos de formación externa en competencias técnicas y blandas, así como en lo relacionado a procesos de certificación impactando a 389 colaboradores.
- Se gestionó el acceso y vinculación a 192 colaboradores a programas de formación tecnológica a través del SENA.
- Con formación complementaria SENA se vincularon 764 colaboradores en cursos como servicio al cliente, gestión de proyectos, inglés, Excel, gestión documental entre otros.
- En cuanto a la cobertura al personal asignada a clientes se ejecutaron 210 intervenciones para capacitación de competencias blandas logrando una cobertura de 3906 colaboradores.
- Se logró establecer un modelo de entrenamiento en lo relacionado con los servicios SPU para el personal de todos los canales de atención; el cual permitió fortalecer las competencias de alrededor 978 asesores, aliados y expendios de acuerdo con lo establecido en la Resolución 6128 de 2020 CRC y la Resolución de Tarifas SPU 006 de 2021.

Plan Institucional de Incentivos

Descripción y objetivo: Fidelizar a los colaboradores de S.P.N. 4-72 a través de una oferta de actividades y acciones culturales, institucionales y de reconocimiento que les permita un mejoramiento significativo de la calidad de vida laboral, incidiendo positivamente en su sentido de pertenencia, compromiso, relaciones interpersonales y niveles de eficacia.



En el marco del plan de bienestar e incentivos se entregaron a los colaboradores 602 reconocimientos e incentivos a través de la estrategia denominada “Bien hecho

Con relación a la medición de la cultura organizacional correspondiente a la vigencia 2021 se observa que se mantuvieron los resultados obtenidos en la vigencia 2020, con lo cual se evidencia que las actividades, celebraciones y reconocimientos ejecutadas en el marco del plan de bienestar e incentivos durante el 2021 permitieron consolidar resultados positivos en lo relacionado con los componentes de cultura: valores, identidad, símbolos, normas y responsabilidad social empresarial, tal como se observa en la siguiente tabla:

Componente	2019	2020	2021
Valores Corporativos	67%	93%	92%
Identidad	81%	96%	95%
Símbolos	56%	85%	82%
Normas	67%	92%	91%
Responsabilidad Social	65%	90%	89%
Total	66%	91%	90%

Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo

Descripción y objetivo: Integrar todas las acciones que adelanta Servicios Postales Nacionales S.A., para garantizar 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.



- Se aplicó la autoevaluación de estándares mínimos con resultados satisfactorios.
- Se realizó seguimiento en 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.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Descripción y objetivo: Articular efectivamente el esquema institucional y de participación social para la formulación, implementación y evaluación de políticas y estrategias orientadas a la promoción, prevención, protección y fortalecimiento de actividades encaminadas a mejorar la atención al ciudadano, la simplificación de trámites, la gestión del riesgo, rendición de cuentas, el código de integridad, la transparencia y acceso a la información pública, con base en el desarrollo y seguimiento a las estrategias planteadas.



- Actualización de la Política de Administración del Riesgo de Corrupción, la metodología de Gestión del Riesgo de Corrupción procediendo al levantamiento del mapa correspondiente.
- Se racionalizó el trámite Tarifa Postal Reducida, reduciendo el tiempo de respuesta de 10 a 5 días.
- Se generaron espacios de diálogo con los colaboradores y la ciudadanía a través de los cuales se informó sobre los resultados de la gestión.
- 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.

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

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 Entidad.



- 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.

Plan de cierre de Brechas FURAG

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



- 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 21 actividades, 13 de ellas serán incluidas en el PAI 2022 que cierran las brechas identificadas para las 13 políticas administrativas definidas en el MIPG.



Correo y mucho más

Informe de gestión 2021 – Servicios Postales Nacionales S.A.

Gestión De Servicio Al Cliente

La Vicepresidencia de Servicio al Cliente garantiza una adecuada atención y protección a los usuarios, mediante la respuesta oportuna a sus requerimientos y el cumplimiento de los niveles de servicio estableciendo con los clientes.

Adicionalmente es responsable de gestionar el área de servicios financieros y de canal Retail (puntos de venta, aliados y expendios), garantizando sus óptimos resultados comerciales y de servicio.

Los principales logros de servicio al cliente para el año 2021 fueron los siguientes:

- Disponibilidad de los canales de atención telefónico, presencial y digital sin interrupción.
- Desde septiembre del 2021 se inició el plan retorno a trabajo presencial en el Contact Center, bajo las normas de bioseguridad.

Niveles de atención en los diferentes canales:

- Nivel de atención de la línea en el Contac Center durante los 3 trimestres iniciales el nivel de atención fue del 73% en promedio, para el trimestre final y debido a la contingencia de MailAméricas fue del 11%.
- El nivel de atención del chat para los tres primeros trimestres fue del 95% y para el último trimestre se atendió el 31%, teniendo en cuenta el incremento en el número de interacciones entrantes logrando un récord de 178.000 para el mes de noviembre a causa de la contingencia de MailAméricas.
- El comportamiento de las redes sociales no fue ajeno a la contingencia de MailAméricas, donde las interacciones crecieron en un 59% comparado en el mismo periodo del año anterior, con un ingreso de 49.000 interacciones en total.
- Para el último trimestre del año se incrementó en un 78% las interacciones en las redes sociales, lo que generó un desborde en los niveles de atención.
- Para el mes de septiembre se habilitó el botón de WhatsApp en la página principal de 4-72, quedando habilitado el canal de comunicación para todos los usuarios, en el último trimestre ingresaron 35.147 interacciones. Para los meses de junio – julio – agosto se tuvieron solo 13.479 interacciones iniciadas por los asesores.
- En el correo de programacionenvios@4-72.com.co durante los tres primeros trimestres se manejaba un ingreso de 480 correos para la programación de entregas de envíos internacionales para el último trimestre este valor se incrementó en 99% con 83.286 programaciones en promedio.

www.4-72.com.co

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

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

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



El futuro digital
es de todos

MinTIC

Se habilitó un segundo equipo para atender los canales escritos las 24 horas y de esta manera dar mayor cobertura en la atención.

Crecimiento de la calidad del servicio representado en:

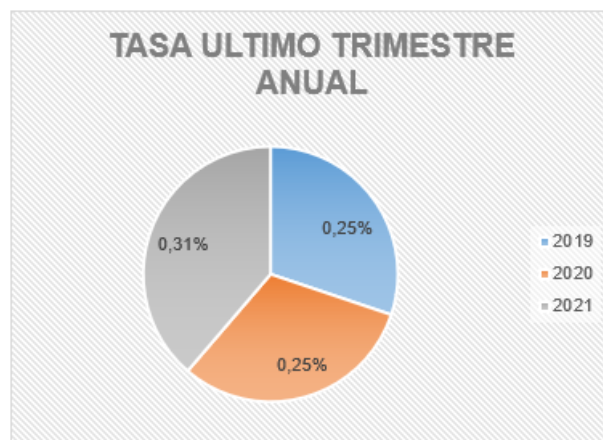
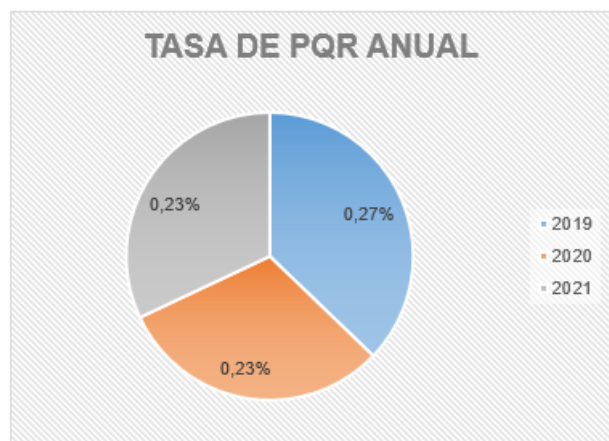
- Disminución de PQRs en 45% en 2020 vs. 2019 y disminución del 19% en 2021 vs 2020.
- La tasa de PQRs presento una disminución del 5% en 2020 respecto al 2019 y del 10% en 2021 respecto al 2020. el año 2021 se atendieron de manera presencial 67.383
- Disminución 10% en pago de indemnizaciones en 2021 vs. 2020, pasando de \$280 millones a \$252 millones.
- Se realizó contrato para la adquisición del CRM institucional con la unión temporal Quantics + SQDM (comercial-servicio al cliente) por un valor de \$831.355.000
- Los planes de acción, estratégicos, de anticorrupción y servicios al ciudadano, se han cumplido dentro de los términos.

PQR

Las PQRs analizadas comprenden los servicios postales de contado vigilados por la Superintendencia de Industria y Comercio, los servicios internacionales regulados por la Unión Postal Universal (UPU) y los servicios de transporte de cosas vigilados por la Superintendencia de Transportes, los cuales se encuentran reglamentados mediante el título del contrato de transportes del código de comercio.

Tasa de PQR 2021 comparativo

(2019, 2020 y 2021) - Tasa de PQR (#PQR's/Envíos admitidos)



En la vigencia 2021 primer semestre se presentó una mejora representativa en la tasa de PQR sin embargo en el último trimestre de la misma vigencia se presentó un aumento importante debido a la contingencia que generó la entrada en vigencia de la normatividad aduanera que impuso el cobro de impuestos en la total de los envíos internacionales entrantes.

Tasa De PQR Por Segmento (Nacional E Internacional) 2019/2020/2021

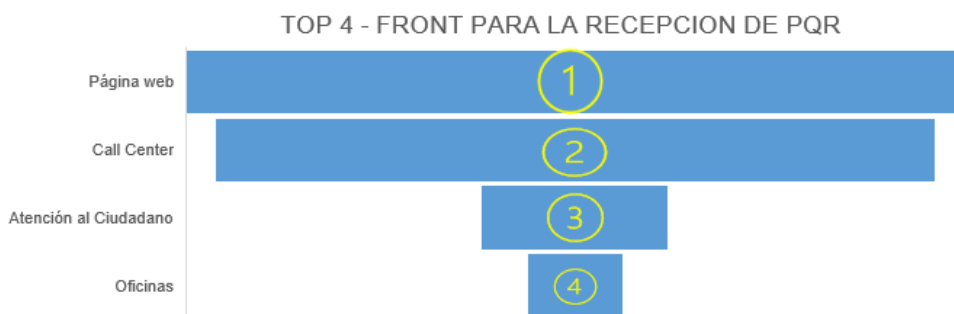


Las PQRs nacionales han disminuido y se presenta una mejora en el servicio.

Las PQRs internacionales presentaban una disminución en las vigencias 20 y 21, sin embargo, la contingencia del último trimestre generó un aumento comparable a los primeros meses del 2019.

Para el primer semestre del 2022 se espera una normalidad en los servicios internacionales debido al cobro del IVA desde las tiendas internacionales.

Front PQR

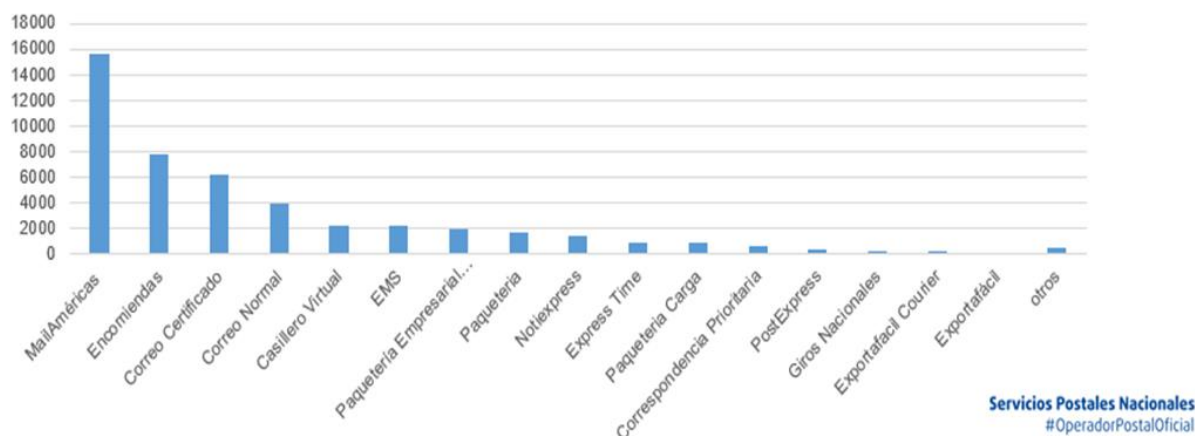


Se mantiene la página web y el call center como los canales más importantes para los usuarios para la radicación de PQR, a pesar de haber incluido canales como redes sociales y chat, estos

no generan números de radicados representativos por lo que el enfoque del área es mejorar la accesibilidad de estos medios de recepción.

PQR por servicios

Para la vigencia 2021, el servicio con más PQR fue el contratado por el cliente MailAméricas, quien ingresa al país un importante número de envíos para nacionalizar y distribuir por el operador, esto se debió a la coyuntura operativa que desplegó la normatividad aduanera, requiriendo de los procesos de SAC, planes de acción como aumento de personal temporal, implementar tecnología para el reporte de documentos, etc. los demás servicios mantienen un estándar de calidad normal atendiendo a que los mismos no superan los márgenes del 1% sobre la tasa de recepción y la de quejas.



www.4-72.com.co

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

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

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

PQR por servicios



El futuro digital
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

Informe de gestión 2021 – Servicios Postales Nacionales S.A.

Tipologías Representativas

- **Demora:** Continúa la demora punteando en el 2019, 2020 y 2021 como el reclamo más reiterativo de nuestros clientes, el proceso operativo deberá continuar en la fomentación de planes que generen cumplimiento de la promesa de valor de los tiempos de entrega.
- **Programación de Envíos:** Esta tipología fue incluida debido al desborde que presentaron nuestros canales de atención front por a la acumulación de tráfico de llamadas y clientes presenciales, los usuarios ingresaron PQR para solicitar el agendamiento de este trámite, para lo cual se dispuso un grupo especial que brindara asesoría y respuestas rápidas logrando cumplir la atención de los usuarios por este canal.
- **Solicitudes y Requerimientos de Información:** Debido a desinformación de los usuarios de envíos internacionales entrantes los clientes radicaron PQR para obtener información de los trámites aduaneros para disminuir estas PQR SAC adelanto actividades con las áreas de comunicaciones y marketing publicando en la página web y redes sociales videos de ayuda que facilitaran el acceso a la información.
- **Suplantación y Fraude:** Continúa en el ranking como tipología que más nos afecta es uno de los tipos penales que afecta la prestación de nuestros servicios, la oficina de PQR remite a la oficina de seguridad estos hechos para que sean investigados
- **Prueba de entrega:** Esta tipología se presenta de la mano con la tipología de demora en la cual el usuario no tiene conocimiento del si el envío se entregó a destino.
- **Reembolso:** Acción a la que recurre el cliente por falta de prestación del servicio y se debe a varias situaciones, desde la JPQR se viene socializando los casos con puntos de venta que es una de las áreas que incrementa esta tipología.

www.4-72.com.co

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

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

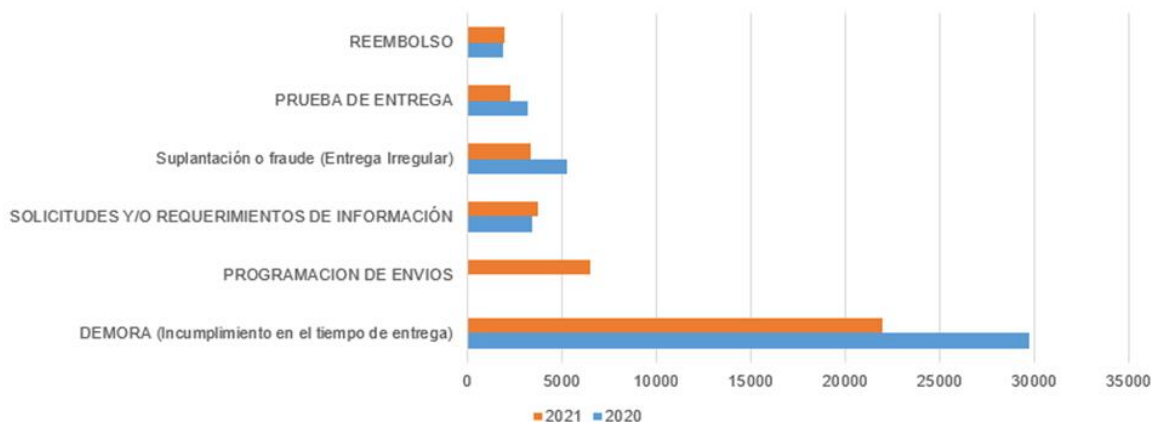
f 4-72 t @472Colombia i 472Colombia in Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC

LAS 6 TIPOLOGIAS MAS REPRESENTATIVAS EN LA RADICACION DE PQR



Tiempo promedio de respuesta corte 31 de diciembre 2021

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA					
% De cierre	Total de PQR	Tipo de servicio	Vigencia	N. PQR	
				CERRADAS	Promedio días
94%	14.615	Nacional	2021	13.708	12
87%	32.174	Internacional	2021	28.083	11

El tiempo para la vigencia 2021, presenta unos promedios conforme a los establecidos en la ley 1369 de 2009 y 1755 de 2015, por otra parte, los internacionales se alinean a los términos de reclamos que se manejan entre países regulados en los códigos expedidos por la UPU, si bien no están definidos puntualmente en ninguna normatividad los de los usuarios se consideran en excelentes términos de duración para la gestión de las PQR.



Correo y mucho más

Retail

Informe de gestión 2021 – Servicios Postales Nacionales S.A.

Para el área de retail se tienen los siguientes logros:

- Cumplimiento del 96% del presupuesto asignado en puntos de venta,
- Cumplimiento del 101% del presupuesto asignado de aliados comerciales.
- Inclusión en oficinas de alto impacto con (Pantallas, Kioscos de consulta al Usuario, sillas de atención) mejorando la experiencia del cliente.
- Reubicación de algunos puntos de venta para ciudades principales con enfoque comercial.
- Cambio de imagen en oficinas que no cumplían con el modelo corporativo.
- Implementación de los cargos comerciales dedicados a Alianza Comercial en todas las regionales para servicios físicos y financieros.
- Implementación de cargos dedicados a la labor postventa para garantizar el seguimiento y la oferta de valor a los clientes. (4 regionales).
- Puesta en marcha de 49 nuevos Aliados Comerciales en el año 2021.
- En marco del proceso de control del canal, en el 2021 se han puesto en marcha 117 nuevos colaboradores y se han clausurado 68 puntos por razones de eficiencia económica e incumplimiento contractual para un indicador de rotación de 49 puntos nuevos.
- En el 2021 fueron modificadas las condiciones y obligaciones de los contratistas de expendios SPU con el fin de cubrir con las obligaciones adquiridas en el contrato de concesión (sistematización y mecanismos de seguimiento).
- Fue elaborado el diagnostico de conectividad de puntos de atención con el fin de identificar los planes y proyectos a implementar para homogenizar la prestación de servicios mediante la sistematización.
- Garantizar el indicador de cobertura de la red de puntos de atención 4-72.

www.4-72.com.co

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

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

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



El futuro digital
es de todos

MinTIC

Gestión De Defensa Judicial

La Oficina Asesora Jurídica, durante el año 2021, destaca las siguientes actividades:

1. Asesoría jurídica y legal

Servicios Postales Nacionales a través de la Oficina Asesora Jurídica participó en alrededor de 30 proyectos normativos en el 2021, en busca de beneficios para la compañía, así mismo buscando la protección del derecho de área de reserva, se escribió a los entes de control y a más de 3500 entidades públicas a nivel nacional reiterando la invitación a cumplir la obligación de área de reserva en el marco de la planeación estratégica, dando como resultado que durante el periodo de julio a septiembre del 2021 se tienen activos 673 contratos de área de reserva entre renovaciones y contratos nuevos, reflejando un incremento vs el cierre del año 2020 del 17% y una variación contra el cierre del mismo año del 5,65%. el cual nos da un porcentaje de cumplimiento del 70,64% respecto a la meta establecida para el IIIQ.

Se atendieron alrededor de 9 requerimientos de la CRC y se prestó la asesoría jurídica requerida para atender los del MINTIC y otras entidades. Se participó en mesas sectoriales y gremiales para el posicionamiento jurídico y garantía de los derechos de la compañía.

La Oficina Asesora Jurídica unifica criterios jurídicos para toda la organización, razón por la cual, a lo largo del año 2021 emitió más de 50 conceptos jurídicos a las diferentes áreas de la compañía, con el propósito de brindar acompañamiento y asesoría constante a las diferentes áreas de la entidad en la toma de decisiones o en los trámites administrativos que se adelanten y así mismo, mitigar riesgos jurídicos.

Se prorrogó la licencia de mensajería expresa a nivel nacional y en conexión con él exterior por el termino de 10 años hasta el año 2031 y se actualizó el registro postal ante el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC.

En lo transcurrido del año 2021 se ha participado en 29 proyectos normativos donde se ha expuesto las necesidades a nivel regulatorio que requiere la empresa, los cuales se discriminan así:

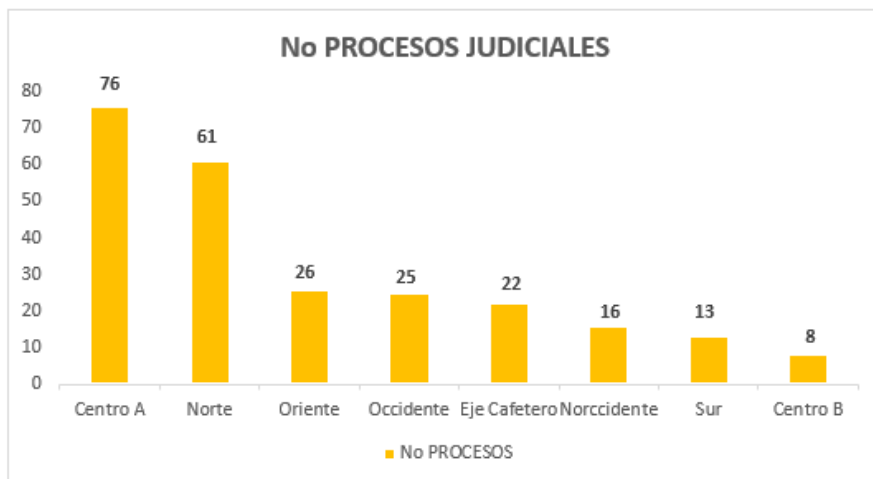
- Catorce (14) proyectos de resolución (6 de la CRC, 4 del Mintic y 4 de la DIAN).
- Siete (7) Proyectos de Decreto (2 del MinTIC, 1 del Min. Hacienda y 4 del Min. CIT).
- Ocho (8) Proyectos de Ley.

2. Defensa Jurídica

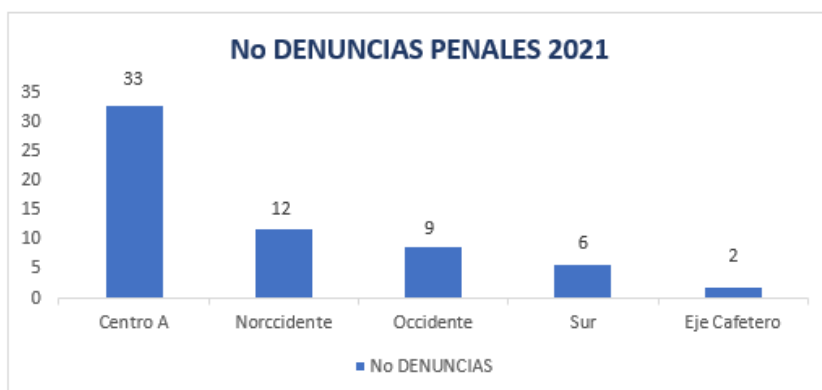
La Oficina Asesora Jurídica implementó la Política de Prevención del Daño Antijurídico, la cual fue aprobada por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado por cumplir con la metodología requerida para velar por los intereses de la compañía.

En atención a que la oficina tiene dentro de sus funciones ejercer la Defensa Judicial tendiente a velar por los intereses de la entidad a Nivel Nacional, remito informe a corte 31 de diciembre de 2021 así:

- Servicios Postales Nacionales S.A. a corte 31 de diciembre del 2021, tuvo vigente un total de (309) procesos judiciales entre las diferentes jurisdicciones (Laboral, Contencioso Administrativo, Civil y Penal). Dentro de estos procesos la entidad funge como demandante o denunciante en (144) y como demandado en (165) 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 sanción, en los procesos civiles al pago de facturas, en los procesos laborales a solicitud de declaratoria de contrato realidad y en los procesos penales a 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:

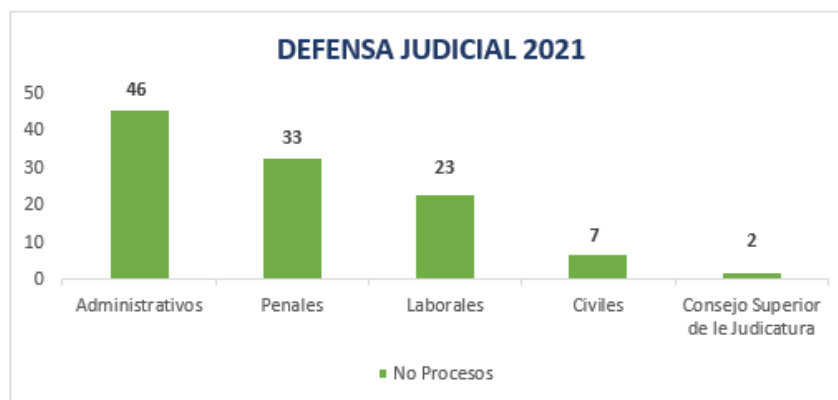


- Las denuncias penales a corte 31 de diciembre de 2021, están distribuidos a Nivel Nacional así:



Las principales causas generadoras en su gran mayoría obedecen a hurtos cometidos en puntos de venta, falsificación de documento y expoliación de envíos. Cabe resaltar que la entidad funge en todos estos procesos como parte denunciante.

- Ahora bien, en la sede administrativa de la entidad (Bogotá), se ejerció defensa judicial en 111 procesos, los cuales están distribuidos de acuerdo con su jurisdicción, que cursan en el Consejo Superior de la Judicatura.



- La Oficina Asesora Jurídica en el año 2021 dio respuesta a 121 tutelas, de las cuales 116 obtuvieron fallo favorable para la entidad, sin embargo, en ninguna se impuso sanción en contra del Representante Legal de la Entidad. Sus principales causas generadoras obedecen a la presunta vulneración al derecho de petición, debido proceso y entrega de envío.
- Por otra parte, durante la vigencia del año 2021 la Oficina Asesora Jurídica ha venido realizando recaudo por procesos coactivos de sanciones Disciplinarias, por valor de \$64.839.500.

En el reporte de litigiosidad de la agencia de defensa judicial, en 2021 la entidad mejoró considerablemente su promedio en tasa de éxito (un 32% en comparación del 2020) y es el mejor promedio de tasa de éxito que tienen registrado (ver imagen 1).

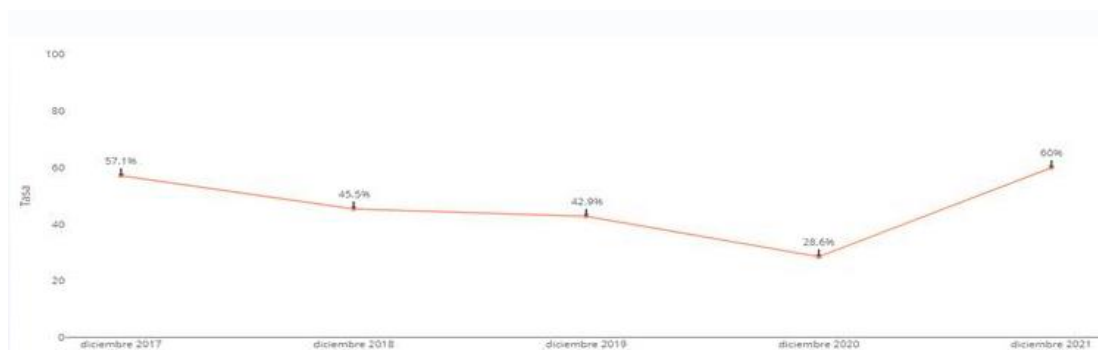


Imagen 1. Tasa de éxito entidad, según año de terminación. Fuente: Informe litigiosidad ANDJ

Adicionalmente, en el promedio nacional estamos por encima del promedio y se evidencia un aumento considerable por la gestión adelantada en el 2021 en contraste con el promedio acumulado (ver imagen 2)

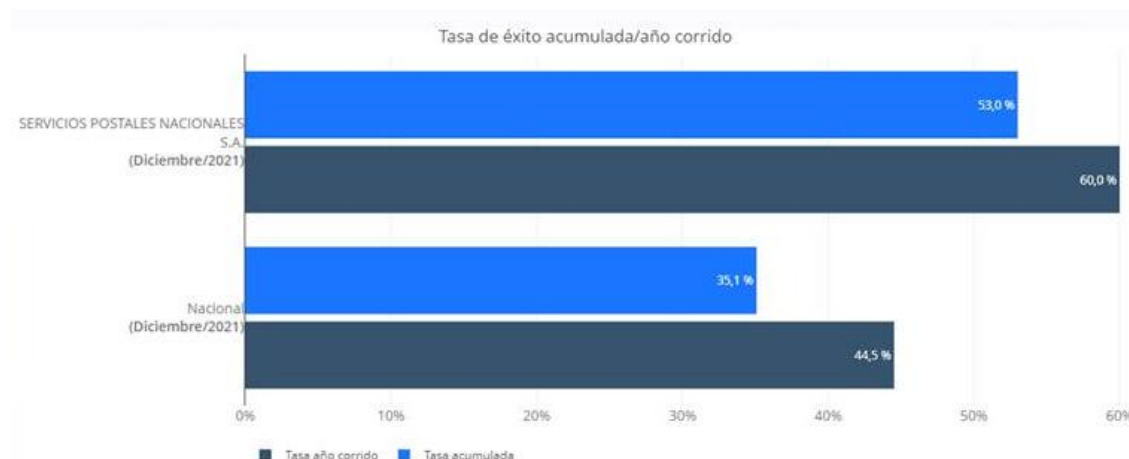


Imagen 2. Tasa de éxito entidad y total nacional, acumulada y año corrido. Fuente: Informe litigiosidad ANDJ

Constancia de libre circulación de facturas, conforme a lo dispuesto en la Ley 1676 de 2013

En cumplimiento del parágrafo 2 del artículo 86 de la Ley 1676 de 2013 y teniendo en consideración que la libre circulación de las facturas comprende el trámite que el título valor surte con respecto a la obligatoriedad que se encuentra incluida en el mismo y en su aceptación, tal y como indica el artículo 627, 628 y 772 del Código del Comercio, es preciso indicar que en la actualidad la entidad, Servicios Postales Nacionales S.A. no cuenta con procesos activos que versen sobre este tipo de infracciones a la libre circulación del título valor.

Gestion De Infraestructura

La Dirección Nacional de Infraestructura conforme al plan estratégico 2020– 2024, presenta las gestiones adelantadas durante el 2021, de acuerdo con la estrategia de “Transformar el modelo operativo”, a través del “mejoramiento de la infraestructura física”:



Objetivo:

Continuar con el plan para el mejoramiento de la Infraestructura Física de la Sede Principal, Regional Norte y los Inmuebles Propios de la Entidad iniciados en 2019, realizando la culminación de este hasta la obtención de licencias con su respectivo pago de expensas.

- Según disponibilidad de recursos realizar un Plan Maestro de Infraestructura para la Sede Principal.

Mejoramiento de la Infraestructura Fase III (Sede Principal y Regionales)

Normalización Sede Principal

Se ejecutaron los contratos 125 de 2019 y 126 de 2019 con un avance del 80%, para realizar los trámites y procedimientos requeridos para la legalización, reconocimiento y normalización de licenciamiento de acuerdo con el Decreto 1469 de 2010 y demás normas vigentes, para las estructuras existentes en la Sede Principal de Servicios Postales Nacionales S.A. ubicada en la diagonal 25g no. 95 a – 55 de la ciudad de Bogotá D.C.

A continuación, se informa el resultado de la gestión realizada durante el 2021 se evidencian:

- Levantamiento de la información General de Predio.
- Realización de Estudios Técnicos (Levantamiento Topográfico, – Levantamiento Arquitectónico, Estudio de suelos, Peritaje y Diagnostico Estructural)
- Realización de diseños para cumplimiento de norma (Arquitectónico y estructural)
- Radicación de licencia de reforzamiento el 1/10/2021 en curaduría No. 1 de Bogotá D.C.

Ilustración No. 1 Render Levantamiento Información Sede Principal



Mejoramiento Infraestructura Sede Regional Occidente

Desde la Dirección Nacional de Infraestructura se realizó la adecuación de la cubierta de la sede regional occidente en sus tres niveles al 100%. Esta adecuación se realizó con el personal de mantenimiento a cargo de la Jefatura Nacional de Servicios Generales durante un periodo de 2 meses. Logrando la protección de los activos, paquetes y documentos procesados en la sede regional.

Ilustración No. 2 – Nueva Cubierta Planta de Tratamiento – Sede Regional Occidente



Mejoramiento Infraestructura Sede Regional Noroccidente

Desde la Dirección Nacional de Infraestructura se realizó el mejoramiento de áreas administrativas, operativas y un nuevo mezanine en la sede Regional Noroccidente, logrando una mejor distribución de puestos y áreas de trabajo. Este proyecto se ejecutó al 100% con el personal de mantenimiento a cargo de la Jefatura Nacional de Servicios Generales durante un periodo de 2 meses.

Ilustración No. 3 Mejoramiento de Infraestructura Sede regional Noroccidente



Mejoramiento Infraestructura Sede Principal

Se realizaron los siguientes mejoramientos:

Ilustración No. 4: Iluminación en Central de Tratamiento Postal y área perimetral de la Sede Principal, realizando el cambio al de iluminación LED al 100% de la infraestructura.



Ilustración No. 5 Mejoramiento de baterías sanitarias en Sede Principal (Baños pasillo y cancha de futbol) con un avance del 75%



Ilustración No. 6. Adecuación cuarto de disposición final de residuos Sede Principal
avance del 100%.



Ilustración No. 7 Adecuación nueva área de Distribución Sede Principal en la Sede Principal
con un avance del 100%

Ilustración No. 8 Mejoramiento de la estructura física del Punto de Venta Hacienda Santa
Barbara – Bogotá D.C.

Se realizó cambio de piso, pintura general, adecuación de cableado y mejoramiento del
mobiliario, con un avance del 100%.

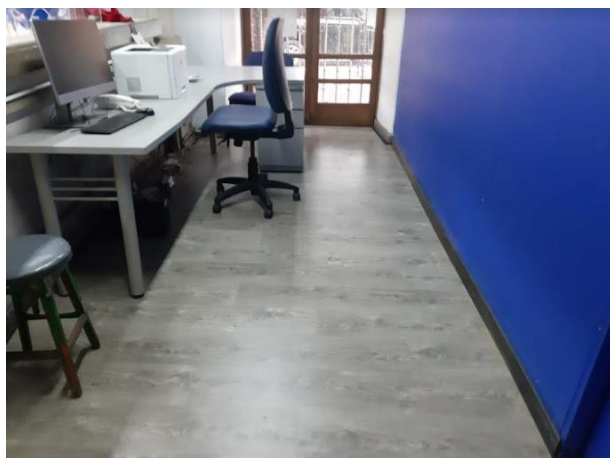


Ilustración No. 8 Mejoramiento de la estructura física del Centro Operativo y Punto de Venta San Andres y Providencia. Se realizó pintura general, adecuación de cableado, mejoramiento del mobiliario.



Mejoramiento de la Infraestructura Fase III (Sede Norte)

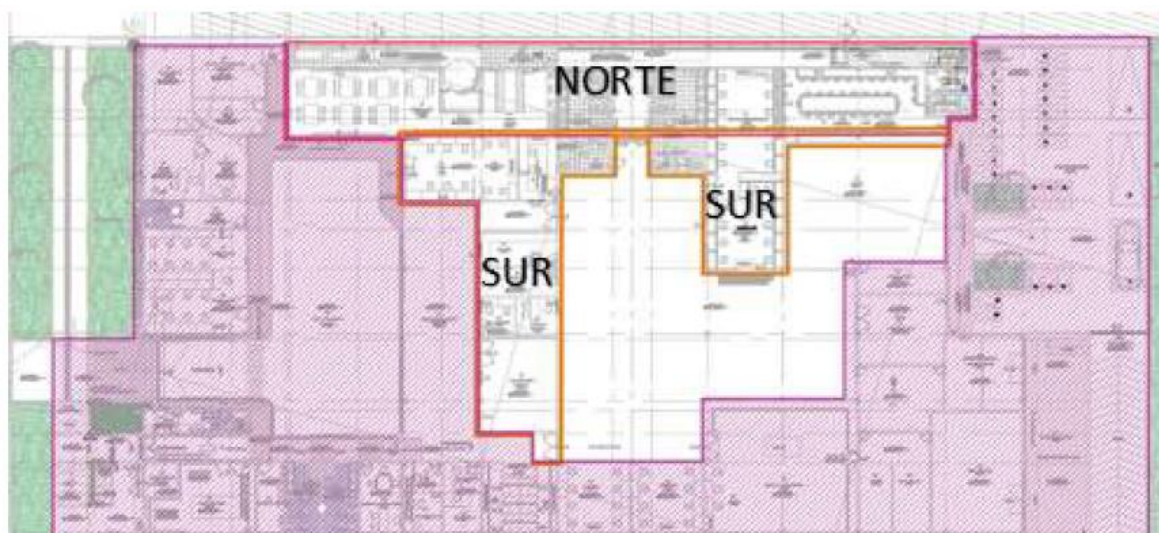
Se ejecutaron los contratos 121 de 2019 y 122 de 2019 con un avance del 95% de la etapa 1, para realizar el diagnóstico, estudios, diseños y construcción de las obras de adecuación, ampliación y/o mejoramientos, incluido los trámites y procedimientos requeridos para la legalización, reconocimiento y normalización de licenciamiento de conformidad a lo contemplado en el decreto no. 1469 de 2010 y demás normas vigentes, en la sede de la Regional Norte de Servicios Postales Nacionales S.A, ubicada en la calle 30 no. 13 c – 07 de la ciudad de Barranquilla (Atlántico).

Como resultado de la gestión realizada durante el 2021 se evidencian los siguientes resultados:

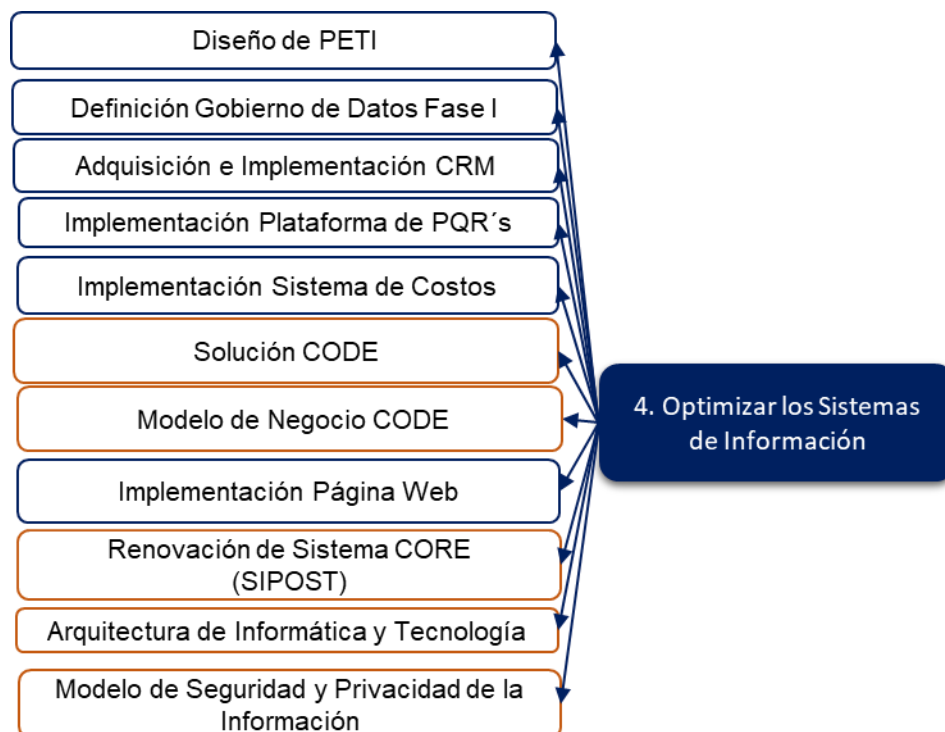
Avance en etapa 1 (Diagnóstico estudios y diseños)

Otorgamiento de Licencia Urbanística de Construcción, en la modalidad de ampliación y modificación.

Ilustración No. 9 Plano de áreas a intervenir



Gestion De Tecnología



Objetivo Estratégico: Fortalecer los Procesos Institucionales y Operativos

Estrategia: Optimizar los Sistemas de Información

Diseño PETI

Objetivo: Finalizar la ejecución del contrato firmado en 2020 el cual permita establecer y priorizar las inversiones a mediano y largo plazo una vez realizada la validación y verificación del Plan Estratégico Construido, actualizaciones dentro del plan de proyectos y la hoja de ruta.

Porcentaje de ejecución: 100%



Avance: se llevó a cabo la finalización del contrato en el cual se establece las inversiones para la ejecución del PETI a corto, mediano y largo plazo, adicional a la finalización se presenta el proyecto al comité directivo para su aprobación en donde recibió la aprobación del total de sus miembros, adicional se llevaron a cabo la ejecución de los siguientes proyectos: ejecución de requerimientos SIPOST 2021, SEVEN Y KACTUS, Implantación de un sistema de administración de relacionamiento con el cliente (CRM) para la gestión comercial y de servicio al cliente, fortalecimiento de la plataforma CUN en la cual se gestionan y tramitan las peticiones, quejas y recursos de SPN 4-72.

Implementación Sistema De Costos

Objetivo: Modelo de costos actualizado, un componente para los servicios postales universales

Porcentaje de ejecución: 100%

Avance: se llevó a cabo el desarrollo y puesta en producción del módulo integrado al sistema ERP Seven, a través del proveedor Digital Ware, el módulo se compone de tres procesos: segmentos, canales y costos unitarios, es un aplicativo parametrizable, realiza el cálculo de costo de los productos y servicios mensual, márgenes de rentabilidad de cada uno de los productos, segmentos, procesos, proyectos y canales de distribución, cuenta con módulo de business intelligence que permite producir informes gerenciales, se encuentra integrado con el sistema Multipay, al cierre de la vigencia se encuentra en el proceso de estabilización.

Implementación Página Web

Objetivo: Finalizar la implementación de la nueva página web de la entidad con el apoyo de un consultor externo contratado para tal fin. Portal WEB de 4-72 con estructura de datos, pero de allí se desprenden otras implementaciones de e-Commerce que se requieren en 2021.

Porcentaje de ejecución: 100%

Avance: Se implementó en ambiente productivo una página web amigable y moderna para el usuario final, la cual se estructuró bajo dos componentes principales: la página institucional que da el cumplimiento regulatorio y normativo y la página comercial con una funcionalidad intercambiable de vistas (con la institucional), que estará diseñada por secciones con un look and feel renovado y agradable para los usuarios. Ese despliegue en ambiente productivo se realizó en el mes de octubre.

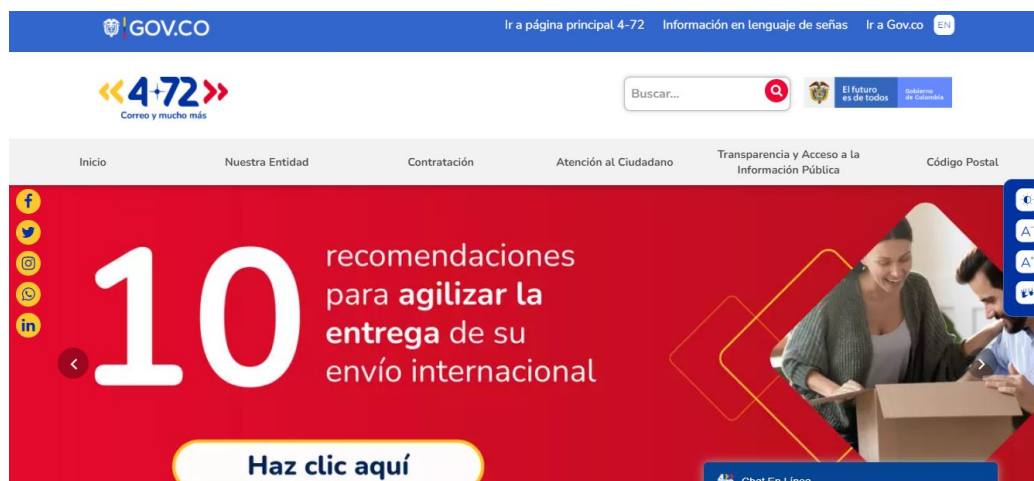




Informe de gestión 2021 – Servicios Postales Nacionales S.A.

Correo y mucho más

Así mismo se implementó un desarrollo para la gestión de los envíos internacionales, para que el usuario pueda descargar desde la página web la carta para el pago de impuestos, de igual manera realizar el pago del impuesto en forma virtual.



Renovación del Sistema Core (SIPOST)

Objetivo: Realizar un diagnóstico y análisis de la situación actual del sistema, en el cual se identifiquen las necesidades de la entidad, normativamente aquello que se requiere, aplicación de convenios internacionales, aplicación de nuevas tecnologías, fortaleciendo el sistema, donde se cuente al final con las recomendaciones y se tome la mejor alternativa donde se defina una hoja de ruta a realizar en los próximos años.

Avance: para el desarrollo de este proceso se debía llevar a cabo una consultoría externa para que el diagnóstico fuera de manera imparcial y así obtener un análisis para la renovación del sistema Core, sin embargo, internamente llevamos un análisis de la situación la cual arroja los siguientes ítems a tenerse en cuenta como procesos de mejora.

- Migración al 100% del Framework de SIPOST del 4.0 a 4.8 a nivel de Servicios, servicios Windows, de capa de Presentación, de capa de Reporte 60%
- Mejorar rendimiento a funcionalidades tales como: admisiones, cargues a sectores de distribución, formularios de Liquidación, confección de pieza postal, formación de despacho, salida de ruta, usabilidad en formularios tales como (admisión internacional, liquidaciones, digitalizaciones)

www.4-72.com.co

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

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

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





Informe de gestión 2021 – Servicios Postales Nacionales S.A.

Correo y mucho más

- Construcción de modulo web para la admisión de clientes corporativos. (Evitaría instalaciones en el cliente corporativos y configuraciones de configuraciones de redes) .
- Mejoras en los módulos de: reportes web y móvil, Web API de admisiones, mensajería envíos usuario final, recolección, así como mejoras en la interfaz gráfica de escritorio y usuario externo
- Implementación de funcionalidades de admisión y ventas en App móviles y Web, así como módulo capacitación en línea para los usuarios finales.

www.4-72.com.co

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

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

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



El futuro digital
es de todos

MinTIC

Gestión Sistema Integrado De Gestión

La Oficina Asesora de Planeación lidera las actividades relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión con el fin de contar con procesos certificados, que cuenten con una documentación clara la cual este implementada y divulgada, garantizar el cumplimiento de los requisitos y la satisfacción del cliente.

Para el año 2021 se definió un plan de trabajo con el fin de cumplir las siguientes actividades:

- Completar la optimización de los documentos que soportan los procesos de la empresa.
- Apoyar el proceso en la gestión de definición de indicadores para los procesos
- Llevar a cabo auditorías internas de ISO 9001, 14001, 27001 y BASC
- Realizar auditoría externa con el ente certificador en BASC
- Hacer seguimiento a los pendientes con el objetivo del cierre de no conformidades, acciones de mejora y seguimiento a actividades relacionadas con productos no conformes.
- Gestionar con los líderes de proceso el cierre de hallazgos de auditorías internas
- Preauditorías externas con ente certificador en normas ISO
- Ejecución de las actividades definidas en el plan de comunicaciones 2021 relacionadas con el SIG

De las cuales se ejecutaron al 100% todas las actividades, que llevaron a completar visita de ICONTEC donde se evaluaron las normas ISO 9001, 14001, 27001, 45001 entregando un diagnóstico para la mejora continua con el fin de obtener la certificación para el 2022, de la misma manera Servicios Postales obtuvo la certificación en BASC la cual aporta a los siguientes beneficios para la entidad:

- Optimizar los procesos de la empresa
- Medir el desempeño y tomar acciones de mejora
- Contar con una cultura enfocada en procesos de calidad basados en la oportunidad y la entrega en buen estado
- Aumentar la ventaja competitiva de la empresa.
- Amplifica la productividad del personal y los prepara para realizar su trabajo cumpliendo con estándares internacionales.
- Generar mayor confianza entre los clientes al contar con procesos certificados



Informe de gestión 2021 – Servicios Postales Nacionales S.A.

Correo y mucho más

- Se reduce la materialización de amenazas y accidentes mediante la prevención, tratamiento y control de riesgos.
- Generar prestigio, reconocimiento y proyección de la empresa a nivel mundial.
- Aumentar la posibilidad de abrir nuevos mercados internacionales.
- Incrementar la satisfacción del cliente al añadir la seguridad como una promesa de valor en la cadena logística.

Servicios Postales Nacionales en su compromiso con el objetivo de Desarrollo Sostenible., tiene como objetivos ambientales:

- Promover el cuidado de los recursos naturales controlando el consumo y garantizando la disposición adecuada de residuos.
- Disminuir y controlar el impacto ambiental por las emisiones de gases de efecto invernadero, generados por nuestra operación, mediante iniciativas de producción más limpia.

Con el fin de dar cumplimiento a estos objetivos Servicios Postales Nacionales S.A, desarrolló el Plan de Gestión Ambiental 2021, el cual tuvo una ejecución del 100% y ha estado conformado por cinco programas, este plan tiene como principal objetivo controlar cada aspecto ambiental que se ve afectado por las actividades, productos y servicios que desarrolla la Entidad.

En el marco de la ejecución del Plan de Gestión Ambiental, 4-72 se ha sumado a las empresas que implementan practicas sostenibles con el fin de reducir el impacto ambiental que ocasionan las actividades operativas. En la vigencia 2021 se logró una reducción del 27% de las emisiones de CO2 en comparación con el año 2020, con la implementación una flota de 42 vehículos a gas y 48 bicicletas eléctricas. Esta nueva flota sostenible nos permitió generar empleo a través de la contratación de los conductores con sus auxiliares.



www.4-72.com.co

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

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

f 4-72 t @472Colombia i 472Colombia in Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

Informe de gestión 2021 – Servicios Postales Nacionales S.A.

Adicional a esto, se ejecutó la implementación del Programa de gestión de residuos sólidos, en el año 2021 se generaron 67 Toneladas de material aprovechable, las cuales fueron recolectadas, entregadas y aprovechadas por Asociaciones Recicladoras, evitando ser dispuestos en rellenos sanitarios.

CERTIFICACIÓN OTORGADA POR EL ENTE CERTIFICADOR BASC



www.4-72.com.co

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

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

f 4-72 t @472Colombia i 472Colombia in Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

Informe de gestión 2021 – Servicios Postales Nacionales S.A.

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

- Apoyo técnico y transferencia de conocimiento,
- Recursos de cooperación internacional para el desarrollo de proyectos enfocados en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía y
- Elección del Operador Designado de Colombia para integrar el CEP de la UPU, consejo dedicado al desarrollo de la operación postal en el mundo.

Nos hicieron la entrega oficial de la certificación de nivel básico en Seguridad Postal otorgada por la Unión Postal Universal y 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. Adicionalmente fuimos el primer país piloto de la región en realizar el curso de Contabilidad Analítica, obteniendo la certificación para todos los profesionales de las tres entidades del sector postal en Colombia (Mintic-CRC-SPN), cumpliendo así con la primera fase de un proyecto cuyo fin es potenciar la implantación de un sistema de contabilidad de costos en los países de la región, incidiendo en los temas de formación y diagnóstico inicial, a fin de poder desarrollar debidamente los proyectos nacionales de implementación.

En el pasado Congreso de la UPU, celebrado en Abiyán-Costa de Marfil en el 2021, fuimos electos para ser parte del Consejo de Explotación Postal, consejo dedicado al desarrollo operativo, tecnológico y financiero de los Operadores Designados, trabajo realizado con conjunto con la Cancillería y el Mintic, fuimos elegidos junto a 47 países más de los 192 países miembros de la UPU, esto nos permite tener voz y voto, y ser parte de la construcción de proyectos enfocados a impulsar el progreso de los correos en desarrollos digitales, logísticos, de eCommerce entre otros.

Respecto a los recursos de cooperación, a continuación, se relacionan los proyectos ejecutados con apoyo de la UPU y la UPAEP, por un total de US\$ 507.000.

www.4-72.com.co

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

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

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



El futuro digital
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

Informe de gestión 2021 – Servicios Postales Nacionales S.A.

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 purificadores de aire como medida de prevención ante la propagación del COVID-19

USD \$50.000

- 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

- 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 \$21.520

TOTAL, USD \$507.000

www.4-72.com.co

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

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

f 4-72 t @472Colombia i 472Colombia in Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC

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 estas.

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.

La Jefatura Nacional de Filatelia es la encargada de emitir en nombre de la Nación las emisiones filatélicas ordenadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, asegurando el cumplimiento de la normatividad vigente, incluyendo la estipulada por la Unión Postal Universal–UPU.

Esta labor inicia con el recibo de la resolución por medio de la cual el MinTIC ordena producir una emisión filatélica, y termina con su puesta en circulación en los puntos de venta de 4-72 a nivel nacional. Implica coordinar con cada solicitante de una emisión filatélica los diseños de las diferentes piezas entre ellas sus respectivas estampillas de correo, para envío a impresión, así como fecha y lugar de realización del evento protocolario de lanzamiento.

La Jefatura Nacional de Filatelia cuenta con una sala de ventas, la cual es exclusiva para la venta de estampillas y material filatélico a coleccionistas (filatelistas) a nivel local, nacional y del extranjero.

Principales gestiones:

Durante 2021 se colocaron en circulación la mayor cantidad de emisiones filatélicas y motivos diferentes de estampillas de 4-72 en su historia:

COMPONENTE	GESTIÓN
Emisiones filatélicas	35
Estampillas	1.153.939
Motivos diferentes de estampillas	238
Ventas sala de ventas filatélicas	\$306.953.730
Actividades de difusión de la filatelia a nivel nacional	42

No.	Emisión Filatélica	Fecha
1	Octava serie Parques Nacionales Naturales de Colombia	ene-20
2	Personajes colombianos de todas las épocas serie 2021	feb-24
3	Campaña libertadora de 1819 quinta serie Bicentenario 2019-2023 Independencia de Colombia	abr-20
4	Modos de viajar en el siglo XIX sexta serie Bicentenario 2019-2023 Independencia de Colombia	abr-20
5	Bicentenario del Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia 1821-2021	abr-29
6	Congreso constituyente y legislativo 1821 séptima serie bicentenario 2019-2023 Independencia de Colombia	may-06
7	Inteligencia Aérea de la Fuerza Aérea Colombiana	may-27
8	60 años del Festival Folclórico, Reinado Nacional del Bambuco y Muestra Internacional del Folclor	jul-04
9	Risaralda Bird Festival 2021	jul-12
10	Asociación de Industriales del Calzado y Similares –ASOINDUCALS 20 años 2001-2021	jul-13

No.	Emisión Filatélica	Fecha
11	Jorge Oñate "La Leyenda" 1949–2021	jul-15
12	Consejo Nacional de Política Económica y Social – CONPES 1967–2021	jul-21
13	Universidad La Gran Colombia 70 años	jul-22
14	Símbolos patrios, 200 años en búsqueda de identidad nacional octava serie Bicentenario 2019–2023 Independencia de Colombia	ago-05
15	Reducto de Paya, departamento de Boyacá novena serie Bicentenario 2019–2023 Independencia de Colombia	ago-05
16	Segunda serie Orquídeas endémicas de Colombia	ago-12
17	Biodiversidad, turismo y servicios ecosistémicos de los municipios pertenecientes a la jurisdicción de la Corporación Autónoma Regional del Guavio – CORPOGUAVIO	ago-20
18	El Socorro – Santander	sep-17
19	Paisaje Cultural Cafetero de Colombia en la Lista de Patrimonio Mundial de la UNESCO 10 años, 25 de junio de 2011	sep-23
20	Dulces sabores de Colombia décima serie bicentenario 2019–2023 Independencia de Colombia	sep-24
21	Colombia a la mesa undécima serie bicentenario 2019–2023 Independencia de Colombia	sep-24
22	América UPAEP 2021 Turismo	oct-08
23	ACOPI Caldas y municipios de Aguadas, Marmato y Supía	nov-05
24	Festival de las flores de Madrid, Cundinamarca	nov-13
25	Arcabuco – Boyacá	nov-19

No.	Emisión Filatélica	Fecha
26	Región del Golfo de Morrosquillo	nov-22
27	Vida cotidiana duodécima serie Bicentenario 2019-2023 Independencia de Colombia	nov-26
28	Oficios y quehaceres décima tercera serie Bicentenario 2019-2023 Independencia de Colombia	nov-26
29	Numismática décima cuarta serie Bicentenario 2019-2023 Independencia de Colombia	dic-01
30	Corazón Cuyabro, Armenia – Quindío	dic-15
31	Medallistas colombianos en Tokio 2020	dic-16
32	Navidad 2021	dic-16
33	Bicentenario relaciones diplomáticas Colombia-México 1821-2021	dic-20
34	Cali todo un pueblo que inspira, 16 Festival Mundial de Salsa, XXV Festival de Música del Pacífico Petronio Álvarez y Feria de Cali 2021	dic-27
35	Carnaval de Negros y Blancos de Pasto y Conocimientos y Técnicas del Barniz de Pasto Mopa-Mopa	dic-28



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.

www.4-72.com.co

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

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

f 4-72 @472Colombia 472Colombia in Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

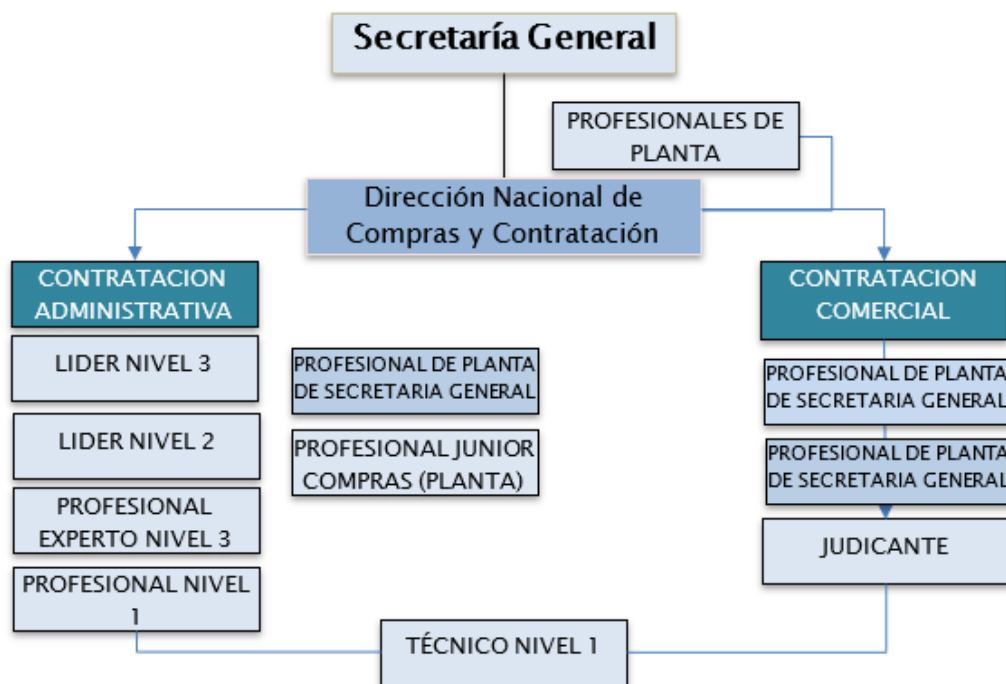
MinTIC

Gestión Contractual

El inicio de la vigencia 2021, continuó con la pandemia por COVID declarada a Nivel Mundial, con modalidades de trabajo en alternancia y medidas de bioseguridad con el fin de garantizar los distanciamientos respectivos para prevenir el contagio.

Bajo este contexto, durante los dos primeros trimestres de la vigencia, se adelantaron varios procesos de contratación entre ellos los de Transporte Multimodal, claves para la ejecución y cumplimiento de las funciones misionales de la Entidad. Así las cosas, desde el inicio del periodo comprendido entre junio de 2021 y enero 2022, se culminó con la ejecución de los procesos de contratación programados para la vigencia 2021, se adelantaron los procesos de conformación de bolsa de aliados y selección de aliados, procesos de incumplimiento, asesorías y acompañamientos en la ejecución de contratos para la Entidad.

Estructura Organizacional DNCC:



La actividad contractual de 4-72 durante el año 2021, consolidó las modalidades de contratación establecidas en el Manual de Contratación y Compras, adoptado durante la vigencia 2020, dejando de presente los plazos de los procesos de contratación y consolidando los beneficios en los ahorros de plazos y demás dentro de la gestión contractual, así:

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	NUEVO MANUAL
Invitación pública	45 días
Invitación abreviada	25 días
Contratación directa	5 días

Durante la vigencia año 2021 se suscribieron 319 contratos, de los cuales 09 obedecen a convocatorias públicas, 65 a la modalidad de Invitación Abreviada y 245 a la modalidad de contratación directa, discriminados de la siguiente manera:

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN/NÚMERO DE CONTRATOS CELEBRADOS		TIPO DE CONTRATO/NÚMERO DE CONTRATOS		N° DE CONTRATOS EN EJECUCIÓN	N° DE CONTRATOS EJECUTADOS	VALOR TOTAL
CONVOCATORIA PÚBLICA	9	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	2	8	1	\$ 38.932.066.344
		SEGUROS	2			
		SUMINISTRO	5			
INVITACIÓN ABREVIADA	65	COMPRAVENTA	23	50	15	\$ 99.634.635.466
		PRESTACIÓN DE SERVICIOS	23			
		SEGUROS	1			
		SUMINISTRO	18			
CONTRATACIÓN DIRECTA	245	ARRENDAMIENTO	20	167	78	\$ 17.729.282.058
		COLABORACIÓN EMPRESARIAL	99			
		COMPRAVENTA	28			
		CONVENIO	6			
		PRESTACIÓN DE SERVICIOS	89			
		SUMINISTRO	3			

Principales ahorros en procesos de contratación vigencia 2021:

- Subastas: \$1.082.967.903
- Invitaciones abreviadas: \$4.821.723.835
- Invitaciones públicas: \$3.079.684.584

Gestión Bolsa de Aliados

La conformación y selección de aliados, en cumplimiento de lo establecido en el capítulo V del Manual de Contratación y Compras, registró la siguiente gestión:

N° PROCESO	OBJETO	NÚMERO DE ALIADOS
BAIP-002-2021	Selección Aliado – Operador transporte exclusivo y dedicado terrestre o aéreo	8
BAIP-004-2021	Selección de aliados, para la prestación de servicios de Distribución de Masivos en la Regional Norte.	1
BAIP-005-2021	Selección de aliado para el servicio de Casillero Virtual 4-72	4
BAIP-007-2021	(a.) Suministro de infraestructura tecnológica y (b.) Servicio y administración de data center y conectividad, de la línea de negocio Soluciones Tecnológicas	26
BAIP-008-2021	servicios de Custodia y almacenamiento de archivos, el servicio de Elaboración y actualización de instrumentos archivísticos y Digitalización e indexación de documentos de la Línea de Negocio Gestion Informática; el servicio de Almacenamiento, inventarios, picking y packing e impresión de documentos e incluir el servicio de Mobiliario de oficina, Oficinas y espacios inteligentes y Logística de eventos en la Línea de Negocio Apoyo logístico y el servicio de Desinfección y Desinsectación de archivos, el servicio de Desmonte y monte de archivos y el servicio de SGDEA – Sistemas de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo de la Línea de Negocio Soluciones Tecnológicas,	41

BAIP-009-2021	Custodia y almacenamiento especial de la Línea de Negocio Gestion de información	1
BAIP-010-2021	sistema de gestión de información y BPM de la Línea de Negocio Servicios Tecnológicos	6
BAIP011-2021	Servicio de Transporte dedicado y exclusivo terrestre	3
BAIP012-2021	Servicio de Impresión de documentos	5
BAIP013-2021	Servicio de Distribución Masivos	6

Así mismo, con ocasión a la conformación de las bolsas de aliados, se adelantaron 12 selecciones de aliados, para los siguientes clientes:

- MINTIC
- Aeronáutica Civil
- Auditoría General De La Nación
- Unidad De Victimas
- Agencia Comercializadora De Cundinamarca
- Secretaria Distrital De Cultura, Recreación Y Deporte
- Secretaria Movilidad De Envigado
- Instituto De Desarrollo Urbano
- Junta Central De Contadores
- Telefónica
- Gobernación De Cundinamarca
- Personera De Medellín



Resultados 2021



Correo y mucho más

Informe de gestión 2021 – Servicios Postales Nacionales S.A.

Gestión Comercial

La Vicepresidencia Comercial encabeza el proceso de “Gestión Comercial” uno de los pilares fundamentales de los procesos misionales de SPN 4-72, a través del cual la entidad busca garantizar la generación de ingresos por medio de sus diferentes unidades de negocio a saber:

- **Mercado Corporativo:** El objetivo principal es llevar a cabo la venta de productos y servicios del portafolio y proyectos especiales diseñados por la Compañía para clientes corporativos de los sectores gubernamental y privado, asegurando que se generen ventas en términos de calidad y oportunidad, conforme a las necesidades y expectativas de los clientes, así mismo los requisitos legales y normativos exigidos por la Entidad.
- **Oficina Marketing:** Desarrollar, liderar y hacer seguimiento a las estrategias y acciones de marketing para posicionar y promover la marca 4-72 y las distintas soluciones y servicios que ofrece. Generar estrategias (Marketing Mix) tanto para la marca como para los segmentos de mercado y/o producto, con la finalidad de sumar al cumplimiento de las metas comerciales y suministrar herramientas al equipo comercial.
- **Unidad de E-commerce:** Nuestra Unidad de Negocio de E-Commerce es un motor de desarrollo productivo para la reactivación económica de la base de la pirámide empresarial y el emprendimiento, siendo un facilitador que integra todas las actividades contempladas en la cadena de valor del comercio electrónico (manejador de contenido, gestión de pago, abastecimiento y logística). Nuestro objetivo es mejorar el acceso a nivel nacional y fomentar el comercio electrónico transfronterizo a través de un programa de acompañamiento integral, agregando valor en la cadena al ser el Operador Postal Oficial de Colombia.
- **Filatelía:** La Jefatura Nacional de Filatelía es la encargada de emitir en nombre de la Nación las emisiones filatélicas ordenadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, asegurando el cumplimiento de la normatividad vigente, incluyendo la estipulada por la Unión Postal Universal-UPU.

www.4-72.com.co

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

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

f 4-72 t @472Colombia i 472Colombia in Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC

Cumplimiento presupuesto de ingresos 2021 – meta comercial

Como parte de la construcción del Plan Estratégico 2020–2024 se definieron proyecciones de ingresos anuales por segmento de servicios, contemplando durante el quinquenio una transición paulatina del correo físico (documentos, franquicia, masivos) hacia el correo electrónico, del mismo modo que se esperaba un crecimiento progresivo por parte del comercio electrónico.

Para la vigencia 2021 se estableció una meta comercial de ingresos gestionables por valor de \$311.153 millones, reportando una variación positiva del 33,4% frente a los \$204.402 millones obtenidos en el 2020. Esta meta comercial fue ajustada posteriormente en la Junta Directiva realizada en el segundo semestre, estableciendo un nuevo presupuesto de ingresos, el cual se detalla a continuación:

- Meta nueva de ingresos 2.021 \$378.606 millones
- Meta Ventas Gestionables \$311.153 millones participación del 82%
- Meta Otras Ventas No Gestionables \$67.453 millones participación del 18%

A continuación, se presenta las metas, resultados y el cumplimiento alcanzado en cada uno de los segmentos de servicio correspondiente a Ingresos Gestionables:

SERVICIOS	COMPARATIVO ene-dic 20 / 21						
	Ingresos 2020	Meta 2021	Ingresos 2021	% Cumplimiento	\$ Diferencia Meta 2021	Variación % 2020/2021	Variación \$ 2020/2021
1. POSTAL	\$ 57.318	\$ 65.542	\$ 57.835	88,2%	-\$ 7.707	0,9%	\$ 517
1.1 Documentos	\$ 39.829	\$ 44.745	\$ 38.127	85,2%	-\$ 6.618	-4,3%	-\$ 1.702
1.2 Masivos	\$ 17.489	\$ 20.797	\$ 19.708	94,8%	-\$ 1.089	12,7%	\$ 2.220
2. ECOMMERCE	\$ 16.916	\$ 33.038	\$ 36.670	111,0%	\$ 3.633	116,8%	\$ 19.754
2.1 Paquetería Ecommerce	\$ 12.006	\$ 26.104	\$ 33.490	128,3%	\$ 7.386	179,0%	\$ 21.484
2.2 Casillero Virtual	\$ 4.911	\$ 6.934	\$ 3.180	45,9%	-\$ 3.753	-35,2%	-\$ 1.731
3. G. de Información	\$ 80.353	\$ 136.143	\$ 104.462	76,7%	-\$ 31.681	30,0%	\$ 24.109
3.1 GD CAD / Personal	\$ 50.592	\$ 52.287	\$ 52.889	101,2%	\$ 601	4,5%	\$ 2.297
3.2 Soluciones de Información	\$ 29.762	\$ 83.856	\$ 51.573	61,5%	-\$ 32.282	73,3%	\$ 21.812
4. Serv. Financieros	\$ 1.497	\$ 2.523	\$ 1.201	47,6%	-\$ 1.322	-19,8%	-\$ 296
5. Paquetería	\$ 33.034	\$ 55.003	\$ 53.253	96,8%	-\$ 1.750	61,2%	\$ 20.219
6. Servicios Internac.	\$ 15.284	\$ 18.904	\$ 19.320	102,2%	\$ 416	26,4%	\$ 4.036
Total	\$ 204.402	\$ 311.153	\$ 272.741	87,7%	-\$ 38.411	33,4%	\$ 68.339

Valores en millones de pesos



Correo y mucho más

Informe de gestión 2021 – Servicios Postales Nacionales S.A.

A cierre del mes de diciembre de 2021 el cumplimiento acumulado de la meta de ingresos gestionables alcanzó el 87,7% con una variación positiva respecto al mismo periodo del año 2020 del 33,4%, generando ingresos adicionales respecto al año pasado de \$ 68.339 millones generados por cada uno de sus servicios.

Resultado de lo anterior, se resaltan los crecimientos por la línea de negocio en el acumulado de ingresos a diciembre en: Paquetería ECommerce con una variación positiva del 179,0% respecto al 2020, reportando un resultado en este periodo de \$33.490 millones frente al año pasado de \$ 12.006 millones. Es decir, un adicional en ingresos de \$ 21.484 millones. En GD CAD / Personal su cumplimiento en el acumulado esta por el 101,2%, con un crecimiento en ingresos frente al 2020 de \$ 2.297 millones equivalente al 4,5%. Paquetería su cumplimiento en el 96,8%, con una variación positiva frente al año 2020 del 61,2% con un crecimiento en ingresos de \$ 20.219 millones, y Servicios Internacionales con un cumplimiento del 102,2% y su variación positiva con el 2020 del 26,4%, generando ingresos adicionales de \$.4.036 millones.

Durante el año se generaron estrategias en cabeza de la Vicepresidencia Comercial para lograr profundizar los clientes del sector Público y Privado en los segmentos donde se consideraron mayores oportunidades, evitando la afectación de los ingresos.

Dentro de las principales negociaciones suscritas en esta vigencia tenemos Colombia Telecomunicaciones, MailAméricas, Secretaría de Movilidad, Unidad de Víctimas, Colpensiones Instituto de Desarrollo Urbano, Wish, La Previsora, Icetex, Signature Mail, CNE Express, Vanti y Transmilenio.

Los óptimos resultados obtenidos durante el año reflejan los esfuerzos y gestiones comerciales para revertir la disminución en los servicios prestados durante el primer semestre, ocasionado por el impacto en las actividades de los principales clientes que corresponden a entidades públicas, derivado de las restricciones en la movilidad y el comercio por el segundo y tercer pico de la pandemia y los bloqueos en las vías, generados por las manifestaciones en el marco del paro nacional.

www.4-72.com.co

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

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

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



El futuro digital
es de todos

MinTIC

ANÁLISIS DE RESULTADOS POR SEGMENTO – MERCADO CORPORATIVO POSTAL

Los servicios de Documentos y Masivos presentaron un cumplimiento acumulado enero-diciembre del 88,2% con un crecimiento del 0,9% generando ingresos adicionales por \$517 millones respecto al mismo periodo del año anterior.

Dentro de las principales causas que han impedido el cumplimiento de la meta para el 2021, tenemos el efecto del confinamiento y trabajo en casa durante los primeros meses del año, ocasionando la disminución en las imposiciones de correo físico y mensajería, a su vez esto refleja la transición actual al correo electrónico certificado. De igual manera la transición para la implementación de las disposiciones del Decreto 806 de 2020, por medio del cual se regula la digitalización de la justicia.

Se resalta como gestión comercial la suscripción de contratos como Catastro Distrital Justicia Penal Militar, Vanti y Gas Natural los cuales ayudaran al cumplimiento relacionado con servicios de documentos y masivos.

ECOMMERCE

El cumplimiento acumulado en este segmento se ubica en 111,0% de la meta de ingresos con una variación de crecimiento respecto al 2020 del 116,8%, reportando ingresos adicionales frente a este mismo año por \$ 19.754 millones. Al analizar los diferentes servicios encontramos lo siguiente:

Paquetería ECommerce: Presenta un sobrecumplimiento acumulado del 128,3% de la meta con \$21.484 millones adicionales frente a los ingresos del año 2020; y un crecimiento frente al mismo período de 179,0%. Este servicio ha mantenido su cumplimiento positivo por los ingresos del cliente Mailatinamerica, debido al incremento de piezas movilizadas por mayores compras en el exterior de paquetes pequeños y más por la temporada de fin de año, si bien las cantidades representan un incremento considerable con respecto al promedio de envíos manejado por este cliente, las cifras movilizadas han podido ser mayor de no ser por los inconvenientes presentados en la operación, una vez publicada la ley 2155 de septiembre 14 de 2021 (Inversión Social) donde se exige el pago de IVA para los envíos hasta 200 USD los cuales se encontraban exentos de este tributo.



Correo y mucho más

Informe de gestión 2021 – Servicios Postales Nacionales S.A.

Las acciones comerciales para este periodo se concentran en los clientes internacionales Shoppe, CPOS International, Wish y Signature Mail International LTD, sobre los cuales nos encontramos cerrando acuerdos encaminados al cubrimiento de los procesos Cross Border y Ultima Milla.

Casillero Virtual: Cumplimiento acumulado para el cierre de diciembre de 45,9%. Este servicio mantuvo una participación más baja a la del 2020 explicada, en gran medida, al proceso de transición que sufrió el servicio durante la selección del nuevo aliado estratégico en Estados Unidos (Anicam Cargo Inc.). A pesar de que, tanto Anicam Cargo como SPN 4-72, han implementado acciones encaminadas a fortalecer la integración y optimización de los procesos tecnológicos, operativos y de servicio al cliente, la transición generó situaciones que impactaron la confianza de los usuarios, acompañado de la entrada en vigor del Decreto 1090 de 2020 que eliminó los impuestos de los envíos internacionales entrantes con valor inferior a USD\$ 200, impactando los ingresos por este servicio, favoreciendo la participación del ECommerce nacional.

GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Este segmento alcanzó un cumplimiento acumulado del 76,7% y generó ingresos adicionales comparado con el 2020 de \$24.109 millones, el cual podemos observar con más detalle a continuación:

GD CAD / Personal: Con una ejecución acumulada al mes de diciembre de 101,2% y una variación positiva frente al año anterior en ingresos adicionales de 2.297 millones representados con el 4,5%. Los clientes más representativos que han jalonado el cumplimiento en esta línea son Secretaría de Movilidad, Secretaría de Hacienda, Departamento de Prosperidad Social, Unidad Restitución de Tierras, Icbf, Adres, Unidad de Víctimas, Sena, Fiscalía, Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca, y Fondo Relaciones Exteriores, los cuales representan el 40% del ingreso. De igual manera se debe tener presente que a la gestión comercial se concretó la continuidad del personal de apoyo asociado a los contratos vigentes y se logró la colocación en mayor proporción incrementando los ingresos por estos servicios, a través de lo cual se aseguró la estabilidad laboral de los colaboradores / personal en misión colocado en los clientes.

www.4-72.com.co

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

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

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



El futuro digital
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

Informe de gestión 2021 – Servicios Postales Nacionales S.A.

Soluciones de Información: Presentó un cumplimiento acumulado de enero a diciembre del 61,5%, registrando un incremento en ingresos frente al año anterior de \$ 21.812 millones y un crecimiento frente al mismo período del 73,3%. La gestión comercial realizada para esta línea de servicio se ha visto limitada ante la dificultad en la estructuración de ofertas comerciales. Como principales causas encontramos tarifas altas y restricciones en cuanto a necesidades puntuales relacionadas con (software, herramientas de IT para transformación digital, almacenamiento de archivo en Bogotá), a pesar de lo mencionado, nuestra fuerza comercial viene trabajando oportunidades de negocio con los clientes DIAN, Aeronáutica Civil, Función Pública, Alcaldía de Cúcuta, entre otros.

SERVICIOS FINANCIEROS

Su cumplimiento acumulado en este periodo del 2021 reportó un 47,6%, esto debido a que en lo recorrido del año decayeron las remesas (Giros) internacionales debido al confinamiento en países de origen, disminuyeron los giros nacionales impactados por la terminación de la relación comercial con Inter rapidísimo e IGT- Baloto debido a las dificultades para la implementación de los controles y regulaciones establecidos a las transacciones financieras, como por ejemplo la autenticación biométrica identificados en las auditorías realizadas por el Mintic.

Con el objetivo de incrementar la capilaridad se continúa trabajando en la vinculación de nuevos colaboradores empresariales para que a través de sus redes se pueda ampliar la capilaridad como en el caso de la alianza con el Teleoperador Claro para la comercialización de giros formalizada a partir de marzo.

PAQUETERÍA

Este servicio presentó en el acumulado de enero-diciembre un cumplimiento de 96,8%. Este resultado representó en ingresos adicionales respecto al 2020 por \$ 20.219 millones y un incremento del 61,2% frente al cierre del año anterior. Los resultados registrados están soportados principalmente por los clientes Telefónica, Computadores para Educar y Cosmetic Fashion.

A pesar de las oportunidades de mejora que presenta el servicio, las cuales están relacionadas con matriz y tarifas, desde el área comercial hemos logrado cerrar negocios significativos en lo corrido de este año como Colombia Telecomunicaciones, Mainco, Practipack, Patrimonio Autónomo Quibi, Inducascos y Departamento de Cundinamarca.

www.4-72.com.co

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

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

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



El futuro digital
es de todos

MinTIC

SERVICIOS INTERNACIONALES

En el acumulado enero–diciembre su cumplimiento fue del 102,2%, con un crecimiento del 26,4% y generando ingresos adicionales por \$ 4.036 millones frente al mismo período del año 2020. 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 como Exporta fácil Courier y Express Times. Por parte de los clientes del canal de mercado corporativo los ingresos siguen siendo promovidos por los clientes Fondo Rotatorio del Ministerio de Relaciones Exteriores y Ministerio del Trabajo.

MERCADO CORPORATIVO CONTRATOS COMERCIALES FIRMADOS 2021

Gestión Contratos Comerciales enero–diciembre 2021:

Con el fin de lograr un cumplimiento positivo en la ejecución de las metas comerciales establecidas para el periodo, se realizaron esfuerzos en la gestión comercial encaminados a la adjudicación de clientes en todos los segmentos de servicios de SPN, basados en la profundización de clientes actuales y en lograr cubrir las necesidades de clientes nuevos.

Como parte de esos seguimientos comerciales se trabajó en identificar las necesidades de los dos sectores público y privado y de esta manera enfocarse en el fortalecimiento de la transformación digital, soluciones de información y ECommerce. Partiendo de esto, el resultado en contratos firmados para el año 2021 fue el siguiente:

TIPOLOGÍA	Total Cantidad ene-dic	Total Valor ene-dic	%Participación Cantidad	% Participación Valor
Renovación	664	\$ 109.286	41%	37%
Prórroga	221	\$	14%	0%
Adición	299	\$ 145.574	18%	50%
Contrato Nuevo	435	\$ 37.124	27%	13%
Total	1619	\$ 291.984	100%	100%

Durante la vigencia del 2021 la fuerza de ventas perteneciente al canal Mercado Corporativo a nivel nacional logró la firma de 1.619 contratos comerciales por valor \$291.984 millones. El 41% del total de contratos está constituido por la “Renovación” de contratos que venían en ejecución, el 50% del valor total está representado por “Adiciones” y el 27% está representado en total de contratos por “Nuevos Negocios”. Se resalta que en comparación en valor de cierre de contratos del año 2020 respecto al 2021 se presentó una variación positiva en ingresos del 17%, representados en un adicional de \$42.736 millones.

SECTOR	Total Cantidad ene-dic	Total Valor ene-dic	%Participación Cantidad	% Participación Valor
Público	1023	\$ 133.465	63%	46%
Privado	596	\$ 158.519	37%	54%
Total	1619	\$ 291.984	100%	100%

La participación de clientes del sector Público del total de contratos suscritos durante el 2021 cerró con 1.023 contratos y 596 para privado. En el acumulado enero – diciembre para público asciende al 63% mientras que los clientes del sector Privado participan del 37%.

Gestión Financiera

Resultados Financieros

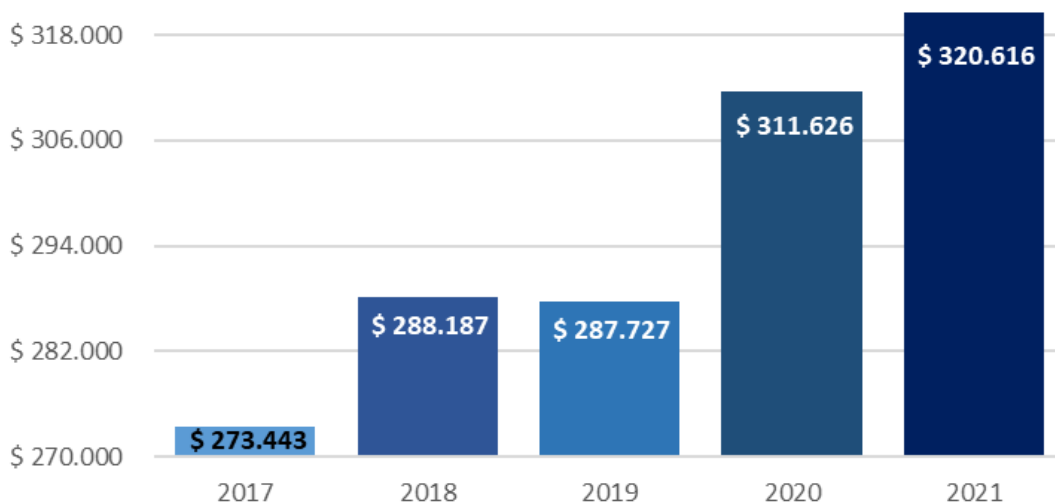
- Ingresos Operacionales

El comportamiento de los ingresos de la compañía en la vigencia 2021 fue positivo en comparación a la vigencia 2020, con un crecimiento del 2,9%, sin embargo, en lo corrido de 2021 a pesar de la reactivación económica impulsada por el Gobierno Nacional, persistieron los efectos negativos en la economía producto de la pandemia del COVID 19, lo cual influyó en el cumplimiento de las metas, así mismo, los paros nacionales afectaron el transporte nacional represando la carga lo cual afectó la operación y a su vez incrementó los precios del servicio, y los efectos del alza en la tasa de cambio en el costo del transporte internacional repercutieron en los resultados obtenidos al cierre de la vigencia.

Al cierre de 2021 se obtuvieron **Ingresos Operacionales por \$320.616 millones**, los cuales presentaron un incremento anual del 2,9% frente a los percibidos en el mismo corte del año 2020 por valor de **\$311.626 millones**.

Valores en millones de pesos

Ingresos Operacionales





Correo y mucho más

Informe de gestión 2021 – Servicios Postales Nacionales S.A.

A nivel de ingreso en el año 2021 la tendencia decreciente en la imposición de objetos postales, producto del cierre de juzgados y la expedición del Decreto 806 de 2020, que reemplazó la notificación personal por notificación a través de correo electrónico, ha impactado de manera importante los ingresos del segmento postal; como estrategia para la sustitución de estos ingresos, la empresa intensificó sus esfuerzos en los servicios de soluciones de información, y paquetería e-commerce, servicios que requieren de una mayor estructura de costos y que a pesar de las condiciones económicas adversas presentadas en el país, tuvieron un crecimiento importante al cierre.

Es de resaltar, que una de las fuentes de disminución relevante en la proyección de ingresos de la compañía para la vigencia 2021, se atribuye al segmento SPU (Servicio Postal Universal) que asciende aproximadamente a \$6.568 como consecuencia de la falta de concertación de la metodología y definición de criterios con la Interventoría para el cálculo del “Déficit” asociado a la operación del SPU. Por lo que resulta imperativo, que la Interventoría concrete unos criterios estandarizados para la aplicación de la metodología de cálculo, sin variabilidad y que no afecte los ingresos justos que permitan garantizar la operación de este servicio y que reconozcan el costo de mantener la capacidad instalada para la cobertura a nivel nacional en cumplimiento de la normatividad específica que regula el servicio.

En razón a lo antes expuesto, el Segmento Postal registró ingresos por \$68.350 millones con una reducción del -9,0%, respecto al 2020, dado principalmente por Franquicia Postal y Telegráfica con una caída del -26,3% frente al 2020, el servicio de Documentos disminuyó en 12,1%, equivalentes a -\$5.269 millones impactados principalmente por el Decreto 806 de 2020; en contraste con estos resultados, el servicio de Masivos presentó un crecimiento del 12,7% correspondiente a \$2.220 millones.

Gracias a los esfuerzos de la compañía por fortalecer los servicios de paquetería E-Commerce se logró un incremento del 179% por valor de \$33.490 millones, con relación a los causados en el mismo corte de 2020 por \$12.006 millones, así mismo, se destaca el buen comportamiento del segmento Gestión de Información, que generó ingresos por \$104.462 millones, con un incremento del 36,0% con relación a los registrados a diciembre de 2020 por \$76.785 millones. El servicio de paquetería, y los servicios internacionales crecieron en un 61,2% y 24,6%, presentando un buen comportamiento.

www.4-72.com.co

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

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

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



El futuro digital
es de todos

MinTIC

- Costos de Producción y Gastos Administrativos

Los costos de producción aumentaron en un 19,6%, como resultado del cambio en el modelo de negocio que busca sustituir los ingresos generados en el segmento postal por ingresos generados en soluciones de información, la prestación de estos servicios requiere de una estructura de costos mayor representada principalmente en requerimiento de personal, sumado al alza en los de precios de transporte como resultado del incremento en la tasa de cambio que encareció el transporte internacional y el paro nacional llevado a cabo entre los meses de abril y junio, afectando la carga y aumentando el costo en el transporte nacional, a su vez, el cumplimiento de la Ley de inversión Social para el recaudo del IVA en las importaciones inferiores a USD\$200, requirió un mayor esfuerzo a nivel de costos y gastos para la compañía afectando los resultados.

Frente a este escenario aumentaron los gastos de personal en un 11.3%, transporte 22,4% y honorarios en 135%, así las cosas, los costos de producción totalizaron en \$323.450 millones a diciembre de 2021, con un incremento del 19.6%, equivalente a \$53.098 millones, respecto a los registrados en el mismo periodo de 2020.

Respecto a los gastos de administración cerraron en \$16.170 millones a diciembre de 2021 y presentaron un incremento del 17,3% frente a los reportados en el mismo periodo de 2020, por el aumento del gasto de personal por \$667 millones de pesos, equivalentes al 7,6%; Gastos legales generados por la capitalización registrada en la vigencia por \$268 millones con una variación del 906% derivado de la capitalización de SPN, seguido de impresos y publicaciones por \$102 millones con el 633%, resultado de campañas informativas e investigación de mercado para impulsar la actividad comercial de la compañía, Honorarios por \$2.037 millones con el 79.7% principalmente por servicios para atender obligaciones con clientes.



Correo y mucho más

Informe de gestión 2021 – Servicios Postales Nacionales S.A.

- Resultado Operacional y Neto

Los ingresos para la vigencia 2021 de Servicios Postales Nacionales S.A. fueron \$320.616 millones, que comparados con los ingresos de 2020 por valor de \$311.626 millones representa un incremento del 2,9% equivalente a \$8.990 millones; debido al enfoque en la estrategia comercial de la Entidad. No obstante, dicho incremento no fue suficiente para cumplir con las metas proyectadas, toda vez que la operación de 4-72 se vio afectada por el paro nacional, así como el efecto de los cierres producto de la pandemia.

Los mayores impactos en la caída del ingreso se ven reflejados en los segmentos postales de Franquicia con 26.3%, SPU 56,7%, servicios financieros 19,8%, E-commerce 31,1% esté último debido a la aplicación de la nueva política contable, que exige una causación de la provisión del gasto respecto a los costos dentro del mismo período de la prestación del servicio de última milla y que están vinculados al ingreso en la facturación anual por Gastos Terminales.

No obstante los costos de producción aumentaron en un 19,6% (\$53.098) millones, producto de mantener una capacidad instalada en materia de transporte 22,4%, personal 11.3%, honorarios 135% y arrendamientos de bodegas, locales para aliados y PDV 2,6%, costos que la compañía sostuvo para cumplir con su objeto social al servicio de los clientes y la ciudadanía, lo que acarreo que la compañía registrara perdidas al cierre del periodo por \$11.703 millones, con un incremento del 20.8% frente a las presentadas en 2020 por valor de \$9.688.

Por consiguiente, la entidad reportó en 2021 un EBITDA negativo por valor de \$2.131 millones, equivalente al -0.6 %, a su vez el margen operacional fue de -5.9% frente al 8.8% del 2020, por efecto del incremento en los costos de operación y servicios administrativos; lo anterior a pesar de que el margen neto para el año 2021 fue del 3.7% con un incremento del 0.5% respecto a la vigencia anterior.

- Estado de Situación Financiera

- Al cierre de diciembre de 2021 SPN registró activos por valor \$272.824 millones, los cuales presentaron una disminución del 8.4% equivalente a \$25 mil millones respecto a los reportados en el mismo corte de 2020.

www.4-72.com.co

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

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

f 4-72 t @472Colombia i 472Colombia in Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

Informe de gestión 2021 – Servicios Postales Nacionales S.A.

- El Activo Corriente por \$156.117 millones, representa el 57.2% de los activos y presentó una disminución anual del 9.6 % (\$16.598 millones), principalmente por el recaudo por servicios prestados a clientes, ajustes contables, baja de cartera con más de 360 días y reclasificación de cuentas contables.
- Las Cuentas por Cobrar equivalen a \$94.686 millones al cierre de diciembre de 2021, con una reducción del 16% principalmente por las medidas adoptadas para fortalecer la depuración de la cartera de difícil recaudo. Se destaca el crecimiento del 33.5% de clientes del exterior.
- El Activo no corriente ascendió a \$116.707 millones presentando una disminución del 6,7%, principalmente por el registro de las depreciaciones y amortizaciones causadas durante el periodo.
- El Pasivo totalizó \$118.897 millones al cierre de diciembre de 2021, con una disminución anual de -\$89.244 millones (42.9%) respecto del registrado al mismo corte de 2020, como resultado del pago de la obligación por la sanción impuesta por la DIAN, la amortización de ingresos recibidos por anticipado, y el pago de obligaciones de prestación de bienes y servicios derivados de la operación y la cancelación del impuesto a la renta.
- Al cierre de diciembre de 2021, SPN registra un Patrimonio por \$153.927 millones, conformado por Capital Suscrito y Pagado por \$168.271 millones con un incremento del 82.8%, derivado de la capitalización mediante la cual el Ministerio de Hacienda y Crédito Público adquirió 85 acciones por valor de \$76.201 millones; las reservas ascendieron a \$23.002 millones al cierre de la vigencia presentando un crecimiento del 11.6%, por la constitución de la reserva estatutaria por valor de \$2.387 millones, finalmente como resultado de la operación se generó una pérdida del ejercicio por -\$11.703 millones y los Resultados de Ejercicios Anteriores por (-\$25.643 millones).

www.4-72.com.co

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

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

f 4-72 t @472Colombia i 472Colombia in Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC

- **Gestiones Adicionales**

A nivel normativo Servicios Postales Nacionales obtuvo mayor eficiencia administrativa para la gestión de trámites presupuestales ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, teniendo en cuenta que la Ley 2159 se determinó que “En las Empresas Industriales y Comerciales del Estado y Sociedades de Economía Mixta con el régimen de aquellas y en las Empresas de Servicios públicos y sus subordinadas, en las cuales la participación de la Nación directamente o a través de sus entidades descentralizadas sea igual o superior al noventa por ciento y que desarrollen sus actividades bajo condiciones de competencia, la aprobación y modificación de su presupuesto, de las viabilidades presupuestales y de las vigencias futuras, corresponderá a las juntas directivas de las respectivas empresas y sociedades sin requerirse concepto previo de ningún órgano o entidad gubernamental”

Del total de Cuentas por pagar presupuestales constituidas al 31 de diciembre de 2020 por valor de \$77.094 millones, en la vigencia 2021 se depuró un total de \$66.693 millones equivalente al 86% temas de cartera se ha venido adelantando el seguimiento periódico con las Regionales, abogados de la Asesoría jurídica y regionales sobre el avance de las actuaciones para el cobro de cartera en mora.

Como resultado de la gestión de cobro realizada durante el año 2021, se obtuvo un recaudo para SPN de \$251.510 millones, sobre unos ingresos gestionables de \$252.612 millones.

Gestión de Marketing

- LIFTING DE MARCA



Se renueva la imagen de 4-72 a través de un lifting de marca el cual se lanzó a nivel interno el 26 de agosto 2021, dando a conocer las diferentes aplicaciones en formatos a nivel interno.

Se entregaron 2.500 maletines y 2.500 mugs a los colaboradores con un mensaje invitacional para que hagan parte de la evolución de la marca.

A nivel externo, la nueva imagen ya está plasmada en las diferentes piezas, campañas y eventos en los que hemos participado.



www.4-72.com.co

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

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

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



El futuro digital
es de todos

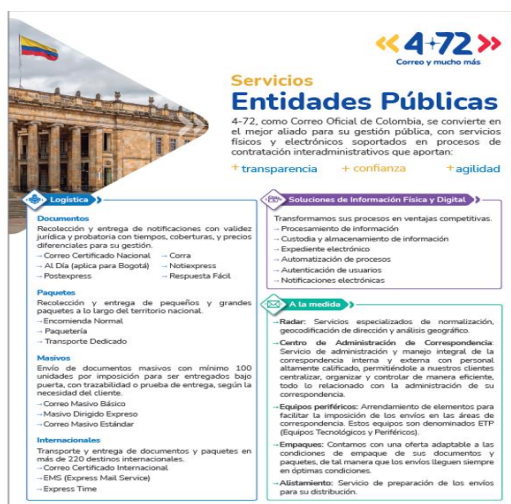
MinTIC

REESTRUCTURACIÓN DE PORTAFOLIO

Se realizó análisis de nuestros clientes y mercados potenciales, identificando los segmentos de mercados, entendiendo sus necesidades, con el objetivo de comunicarnos de manera efectiva con estos grupos objetivos y agregar valor en procesos de acompañamiento, soporte y gestión comercial.

Adicionalmente, fue necesario definir las líneas de negocio en las cuales nos estamos desarrollando como OPO y como actor del mercado de envíos.

Por último, se realizaron mesas de trabajo para el mejoramiento de las características de los servicios actuales teniendo en cuenta las necesidades de nuestros clientes y nuestra capacidad operativa.



TARIFAS

Desde el 2015 no se actualizaban tarifas del portafolio de servicios, y en 2020 publicamos resolución de tarifas, teniendo en cuenta análisis de competencia y ejercicio de costos, este último como un insumo que históricamente no se había tenido en la compañía.

Resolución 071 de 2020: Contempla el incremento de tarifas de los siguientes servicios:

- Correo Certificado
- Notiexpress
- Corra
- Correo Masivo Básico
- Correo Masivo Estándar
- Cecograma Nacional
- Envío de Postales Nacionales
- Apartados Postales
- Postexpress
- Al día
- Masivo Dirigido Expreso
- Casillero Virtual
- Correo Electrónico Certificado y SMS
- Giros Postales Internacionales
- Empaques
- Alistamiento
- Radar

En cuanto a los servicios SPU, se actualizaron las tarifas el 27 de enero con la RESOLUCIÓN 006 de 2021, de acuerdo con la resolución 6128 de la CRC.

NUEVOS SERVICIOS

Se desarrolló el servicio RECOLECCION EN DOMICILIO, aprovechando la necesidad que la pandemia nos trajo, ofreciendo un servicio sin salir de casa, haciendo la recolección con



tarifas competitivas.

CAMPAÑAS

En puntos de venta y aliados tuvimos se realizaron campañas promocionando el servicio de paquetería con las siguientes piezas gráficas y los siguientes resultados:

www.4-72.com.co

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

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

f 4-72 @472Colombia 472Colombia in Servicios Postales Nacionales 4-72



Correo y mucho más

Informe de gestión 2021 – Servicios Postales Nacionales S.A.

Porque tú nos hiciste más fuertes para estos momentos. ¡Gracias mamá!

Aún, en tiempos difíciles, puedes sorprender a mamá con el mejor regalo.

Envíalo con descuentos de: **hasta 20%** en nuestros servicios

www.4-72.com.co

Condiciones y restricciones: Aplica para puntos de venta propios - Descuentos hasta el 20% en servicios de Paquetería, Postales y Certificado - Promoción válida desde el 4 hasta el 12 de mayo de 2021 - Aplica para persona natural.

El servicio de envíos de Colombia

Los príncipes sí existen ¡Feliz día Papá!

Sorpréndelo con el mejor regalo, realiza tu envío con 4-72 y adquiere descuentos de: **hasta 20%** en nuestros servicios

Condiciones y restricciones: Aplica para puntos de venta propios - Descuentos hasta el 20% en servicios de Paquetería, Postales y Certificado - Promoción válida desde el 9 hasta el 23 de junio de 2021 - Aplica para persona natural.

El servicio de envíos de Colombia

Promoción mes de la madre: (Promoción mes de la madre) se reflejan unas ventas por \$358.440.785 generando una variación positivamente del 330%. Comparando facturación con el mes anterior del mismo año.

Promoción mes del padre: Se reflejan unas ventas por \$1.085.433.586 generando una variación positivamente del 65%. Comparando facturación con el mes anterior del mismo año.

A TUS ENVÍOS LE PONEMOS CORAZÓN

EN AMOR Y AMISTAD

El servicio de paquetería **hasta con el 20%** de descuento

El servicio de envíos de Colombia

PA'QUETE ENAMORES

¡En **SAN VALENTIN** envía tus paquetes y obsequios a esa persona especial!

Hasta un **20%** de dcto. en el servicio de paquetería

Válido desde el 13 al 26 de febrero de 2021. Aplican para puntos propios y aliados comerciales.

El servicio de envíos de Colombia

Promoción mes del amor y amistad: Se reflejan unas ventas por \$2.016.196.266 generando una variación positivamente del 18%. Comparando facturación con el mes anterior del mismo año.

PA'QUETE QUIERAN MÁS

En Navidad envía tus paquetes de regalo a esa persona especial.

20% de dcto. en el servicio de paquetería

Válido desde el 1 al 31 de diciembre. Aplica para puntos propios y aliados comerciales.

El servicio de envíos de Colombia

Felicitaciones a los ganadores del Plan Rally - Reto 2020

Puesto 1	Puesto 2	Puesto 3	Puesto 4	Puesto 5	Puesto 6
Lidia Vianey Guerrero Maria Roca Romero Cajabán PV Principal Centro A	Rosana Harris Daza Barrumbuz PV Rincón Norte	Sandra Juveneth Moreno Ospina PV Sibola Centro B	Humberto García Cardenas PV Puerto Arica Centro B	Luz Mary Carreño PV Provenza Occidente	Claudia Negrete PV Leticia Centro B

www.4-72.com.co

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

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

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



El futuro digital es de todos

MinTIC



Informe de gestión 2021 – Servicios Postales Nacionales S.A.

Correo y mucho más

Plan de incentivos y Promoción Navidad: Promoción mes del padre: Se reflejan unas ventas por \$2.871.359.860 generando una variación positivamente del 8%. Comparando facturación con el mes anterior del mismo año.

CAMPAÑAS MASIVAS

Campaña “Para los giros de la vida” – Campaña “Sin importar donde estés”



Promoción “Octubre es enviando y ganado” – Promoción “Día de la Madre 2021”



www.4-72.com.co

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

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

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



El futuro digital
es de todos

MinTIC

Promoción “Día del Padre 2021” – Promoción “Día de Amor y Amistad 2021”



CAMPAÑAS CASILLERO VIRTUAL

En Amor y Amistad, Casillero Virtual 4-72 te trae el detalle perfecto. Aprovecha la promoción y gana hasta 15 USD para movilizar tus compras desde EE.UU. hasta Colombia. ¡Regístrate y participa!

casillerovirtual.com.co/amoryamistad2020



www.4-72.com.co

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

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

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



El futuro digital
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

Informe de gestión 2021 – Servicios Postales Nacionales S.A.

¿Qué esperas? Afílate ya en: tualiadoenusa.casillerovirtual.com.co

Y empieza a recibir todos los beneficios que te da el traer tus Compras desde EE.UU. con Casillero Virtual 4-72.



No te pierdas los descuentos que tienen para ti, las tiendas online de EE.UU. y recuerda que con Casillero Virtual 4-72, puedes traer tus compras a Colombia.

¡Aprovecha los Black Days!

conoce más en: www.walmart.com

Todos tenemos un amig@ que necesita su propio Casillero Virtual 4-72 para traer sus compras desde EE.UU.

¡Afílate ya! En: tualiadoenusa.casillerovirtual.com.co/

y obtén 20% OFF en tu primer envío.



www.4-72.com.co

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

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

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

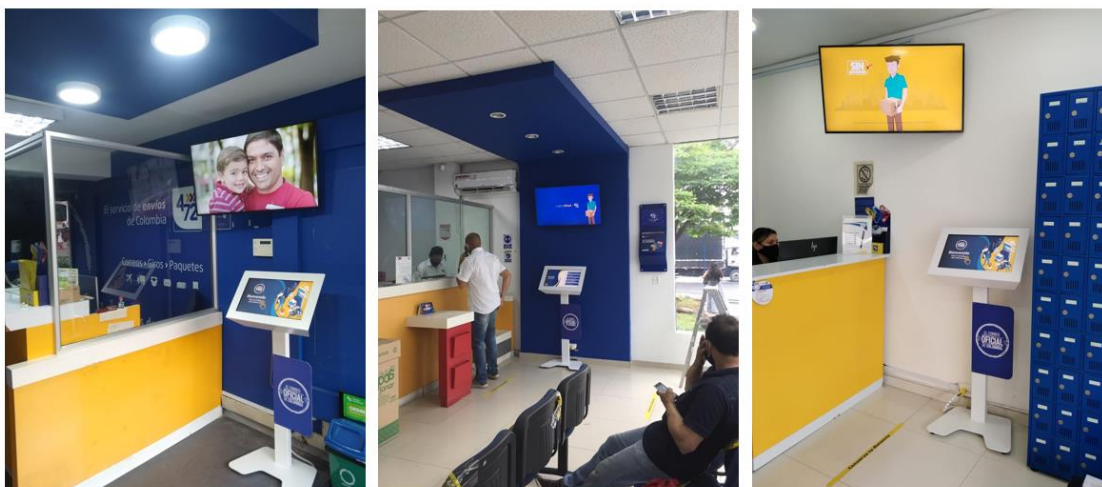


El futuro digital
es de todos

MinTIC

MEJORAMIENTO DE EXPERIENCIA EN PUNTOS DE VENTA

Se realizó proyecto con el objetivo de mejorar la experiencia de los clientes en los puntos de venta propios integrando tecnología, mejorando la visual e implementando auto consulta y auto gestión.



○ **Funcionalidad de Pantallas**

- Publicidad
- Datos de interés
- Promociones
- Normatividad
- Campañas generales
- Campañas por región

○ **Funcionalidad de Kioskos**

- Cotizador
- Consulta de trazabilidad Nacional
- Consulta de trazabilidad internacional
- PQR
- Consulta de guía del usuario

www.4-72.com.co

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

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

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

- **Funcionalidad de Carteleras**

Unificar las publicaciones

Organizar las publicaciones

Destinar un lugar para publicar

Dejar de usar las paredes para publicaciones

DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN DEL PROYECTO EXPORTAFÁCIL

A través de los eventos Futurexpo que adelanta Procolombia durante esta vigencia, se han adelantado acciones de socialización del proyecto país Exportafácil, a pequeños y medianos exportadores actuales y potenciales. Las regiones que se han impactados son las siguientes:

- | | |
|--------------|----------------------|
| ○ Cauca | ○ Atlántico |
| ○ Bogotá | ○ Huila |
| ○ Nariño | ○ Guajira |
| ○ Córdoba | ○ Magdalena |
| ○ Quindío | ○ Caquetá |
| ○ Guainía | ○ Valle |
| ○ San Andrés | ○ Tolima |
| ○ Chocó | ○ Norte de Santander |
| ○ | |

SELECCIÓN DE NUEVO ALIADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CASILLERO VIRTUAL

Se apoyó el proceso de conformación de bolsa de aliados No. 005 de 2021 con la definición de requisitos y condiciones técnicas para la selección del nuevo aliado de Servicios Postales Nacionales S.A. para la prestación del servicio Casillero Virtual 4-72.

A través de dicho proceso, inició la operación del servicio a través del nuevo aliado en Miami, Anicam Cargo Inc.

www.4-72.com.co

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

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

f 4-72 t @472Colombia i 472Colombia in Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

Informe de gestión 2021 – Servicios Postales Nacionales S.A.

Casillero Virtual «4-72»

¡Que tus compras lleguen al lugar correcto!

Tenemos nueva dirección en Miami

A partir del 1 de agosto de 2021, recibe tus compras en:

**1770 NW 96th Ave.
Doral, FL 33172 - 2317**

¡Cambia tu dirección en las tiendas virtuales YA y evita retrasos con tus envíos!

www.casillerovirtual.com

Sede principal: Diagonal 25G #95 A 55, Bogotá D.C. - Colombia
Teléfono: (571) 472-2000 - Línea Nacional: 01-8000-111-210
Código postal: 110911

Casillero Virtual «4-72»

¡Que tus compras lleguen al lugar correcto!

Tenemos nueva **DIRECCIÓN** en Miami

¡Evita retrasos en tus envíos!

Programa tus compras para que, a partir del 1 de agosto de 2021, sean recibidas en tu nueva dirección de Casillero Virtual:

**1770 NW 96th Ave.
Floral, FL 33172**

www.casillerovirtual.com

Sede principal: Diagonal 25G #95 A 55, Bogotá D.C. - Colombia
Teléfono: (571) 472-2000 - Línea Nacional: 01-8000-111-210
Código postal: 110911

PARTICIPACIÓN EN EVENTOS

Participamos en eventos para los segmentos Ecommerce y paquetería:

CCCE – Feria de proveedores Ecommerce

El pasado 10, 11 y 12 de marzo de 2021 se llevó a cabo de manera virtual, la primera edición de la Feria de Proveedores Ecommerce, aspectos alrededor de los pagos, comercio transfronterizo, logística, marketing, tecnologías y otros bienes y servicios fueron algunos de los temas tratados.

La participación de 4-72 se realizó de la siguiente manera:

www.4-72.com.co

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

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

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



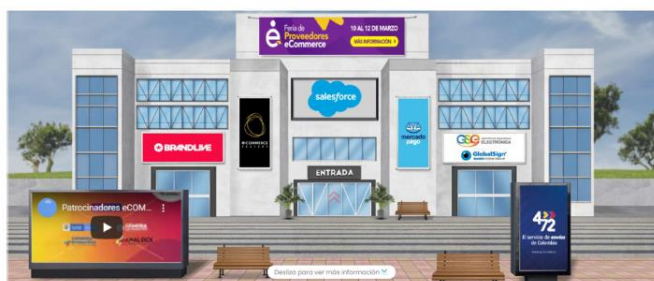
El futuro digital
es de todos

MinTIC

INTERVENCIÓN SALESFORCE EN AGENDA ACADÉMICA – STAND VIRTUAL



LOGO EN BIENVENIDA DE LA PLATAFORMA DEL EVENTO
<https://ferial-e.com/#/as/assistant/601adab9dbe63e3561569739/initial>



DEMO COMERCIAL DE 1 MINUTO Y LOGO EN EL ESCENARIO



ACICAM

Participación en la International Footwear and Leather Show – IFLS, y la Exhibición Internacional del Cuero e Insumos, Maquinaria y Tecnología –EICI que se llevó a cabo del 3 al 6 de agosto de 2021, en Corferias, Bogotá – Colombia

www.4-72.com.co

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

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

f 4-72 t @472Colombia i 472Colombia in Servicios Postales Nacionales 4-72



Correo y mucho más

Informe de gestión 2021 – Servicios Postales Nacionales S.A.

En sitio, logramos tener el punto de venta MÓVIL, el cual no estaba contemplado inicialmente, pero que junto con la jefatura de puntos de venta, VP Comercial y marketing logramos llevarlo a cabo:

- Se atendieron 60 clientes a través del punto de venta móvil
- Ventas en sitio: \$3.656.2786
- – 14 clientes corporativos



CÚMO

Participación en la feria y rueda de negocios de la moda, el evento más importante de la región donde 4-72 entregó tarifas especiales para el gremio a través de un stand donde se realizaron contactos comerciales.

www.4-72.com.co

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

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

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



El futuro digital
es de todos

MinTIC



ACTIVACIONES EN PUNTOS DE VENTA

Se realizaron entre el mes de noviembre y diciembre activaciones en 64 puntos de venta a nivel nacional donde se promocionaron los servicios de envíos físicos y servicios financieros impactando la zona con actividades de spandex, recolección



de datos y volanteo.

www.4-72.com.co

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

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

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



El futuro digital
es de todos

MinTIC



PARTICIPACIÓN EN EVENTO PETRONIO ALVAREZ – CALI

Se llevó a cabo con gran éxito la participación de 4-72 en el Festival de Música del Pacífico Petronio Álvarez, del 16 al 19 de diciembre con una gran acogida por parte del público visitante. Nuestro Stand el cual estaba compuesto por un backing, Un pendón de 2x1 metros y dos mesas redondas altas y cuatro sillas tipo coctel, llamarón bastante la atención donde se acercaba la gente y nuestro Promotora les invitaba a conocer todos los servicios prestados por la Red 4-72.

Público agradecido con la marca por los obsequios recibidos como era esferos y manillas las cuales gustaron mucho sobre todo en la población infantil, adicional se volanteo durante los cuatro días de participación.



www.

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

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

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



El futuro digital
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

Informe de gestión 2021 – Servicios Postales Nacionales S.A.

DÍA MUNDIAL DEL CORREO

- De acuerdo con lo propuesto se llevó a cabo la actividad durante los días jueves 7 y viernes 8 de octubre con gran acogida y participación del personal de 4-72, donde se evidenció un gran entusiasmo por el tema de la celebración del Día Mundial de Correo, interactuando con la marca escribiendo sus cartas y jugando a la ruleta donde salieron contentos con los premios entregados.



CAMPAÑA DICIEMBRE CASILLERO

Se realizó campaña promoviendo el cambio de dirección y captura de clientes



nuevos

www.4-72.com.co

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

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

f 4-72 t @472Colombia i 472Colombia in Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

Informe de gestión 2021 – Servicios Postales Nacionales S.A.

CAMPAÑA IVA

Se realizaron diferentes piezas digitales para la socialización del ABC de cómo recibir los paquetes internacionales provenientes de países con los que Colombia



no tiene TLC.

Principales Logros E-Commerce

La unidad de comercio es una línea de negocio reciente en 4-72 que tiene como objetivo el desarrollo de clientes Corporativos (Nacionales e Internacionales) así como el mercado creciente de PYMES que a raíz de la pandemia han acelerado el crecimiento de las ventas a través de este canal y que son foco de diferentes instituciones gubernamentales para la reactivación económica del país. Es importante mencionar que en la Mega se estableció que para el 2024 esta unidad representará el 38%.

www.4-72.com.co

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

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

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



El futuro digital
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

Es así como dentro de los primeros logros del año tenemos la definición de la estructura de la unidad de E- Commerce de 4-72 y sobre la cual se estableció el mapa de proyectos a desarrollar durante el 2021 y se dejaron las bases del plan de trabajo 2022- 2024.

En el siguiente gráfico se puede observar la estructura definida para este negocio:



A continuación, encontrarán el detalle de la gestión y los resultados obtenidos en cada una de las áreas:

1. Paquetería E- Commerce

Esta línea de negocio abarca todo lo relacionado con la paquetería e-commerce Cross Border y última milla, incluyendo el casillero virtual. Dentro de la unidad, esta línea es la más fuerte y la que se ha venido desarrollando durante más tiempo. El objetivo para el 2021 era crecer un 29,33% Pasando de 1.741.907 piezas movilizadas en el 2020 a 2.252.858 en el 2021. Estos son los resultados del 2021:

PIEZAS MOVILIZADAS 1Q	PIEZAS MOVILIZADAS 2Q	PIEZAS MOVILIZADAS 3Q	PIEZAS MOVILIZADAS 4Q
547.801	564.214	677.412	1.356.834

META 2021	REAL 2021	CUMPLIMIENTO
2.252.848	3.146.261	139,66%





Correo y mucho más

Informe de gestión 2021 – Servicios Postales Nacionales S.A.

La ejecución anterior nos deja como resultado un sobre cumplimiento de la meta 2021 de un 39,66% y un crecimiento del 80,62% Vs el año anterior

EJECUTADO 2020	REAL 2021	CRECIMIENTO
1.741.897	3.146.261	80,62%

El resultado se debe principalmente al incremento de movilización de paquetería desde Asia impulsado principalmente por los grandes Marketplace asiáticos como Aliexpress y Wish.

Dentro de los principales logros alcanzados en esta área están:

- Aumento de movilización de unidades por parte de MAILAMÉRICAS
- Ingreso de nuevos clientes: CPOST INTERNATIONAL y SIGNATURE MAIL INTERNATIONAL
- Cierre de la operación total con SINOTRANS (marca comercial Wish) para realizar el cross border y última milla
- Acercamiento con SHOPEE, uno de los grandes marketplaces asiáticos que está entrando a Colombia para ofrecer servicios de última milla
- Acuerdo de colaboración con KOLAU, iniciativa de la ONU para habilitar una plataforma para que las pymes y emprendimientos puedan tener tiendas transaccionales integradas con la logística de 4-72.

Es importante mencionar el cambio en la reforma tributaria que gravó con IVA los envíos menores de 200USD de países que no tengan un tratado de libre comercio con Colombia, como es el caso de China. Se debe analizar el impacto que tendrá para el 2022 tanto en tema de volúmenes esperados como de procesos y recursos al interior de la organización.

Por otro lado, el negocio de Casillero Virtual se ha visto impactado negativamente por diferentes aspectos. El primero tiene que ver con el tema competitivo, dado que al mercado han entrado nuevos jugadores tanto de empresas tradicionales de logística como de startups pequeñas y personas naturales que ofrecen el servicio de compra en almacén y despacho directamente desde USA. Esto sumado al crecimiento de las compras en línea por temas de pandemia que han dinamizado el mercado de los envíos internacionales.

www.4-72.com.co

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

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

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



El futuro digital
es de todos

MinTIC



Correo y mucho más

En segundo lugar, está el proceso de transición que sufrió el servicio durante la selección del nuevo aliado estratégico en Estados Unidos (Anicam Cargo Inc.), dado que, a pesar del esfuerzo y compromiso en la integración y optimización de procesos tecnológicos, operativos y de servicio al cliente, la transición generó reprocesos e inconvenientes con los clientes lo que ha tenido un impacto en la confianza de estos.

Sin embargo, durante los meses de noviembre y diciembre se realizaron campañas digitales de Google Ads (SEM) y Facebook Ads enfocada en posicionamiento de marca y atracción de nuevos usuarios para los envíos de Navidad.



Los resultados de las campañas nos muestran que obtuvimos el 109% de la meta de leads que se había establecido, así como una alta exposición de la marca con más de 1.259.000 impresiones.

www.4-72.com.co

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

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

Facebook 4-72 Twitter @472Colombia Instagram 472Colombia LinkedIn Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC



Adicionalmente se trabajaron las bases para los proyectos estratégicos que promoverán el incremento de envíos procesados a través de Casillero Virtual durante 2022: (1) Recepción de envíos en bodegas en Asia y Europa para su despacho a Colombia y (2) Opción de compra de productos en Estados Unidos integrando marketplaces y otras tiendas oficiales aliadas a Anicam Cargo Inc. en el sitio web de Casillero Virtual – www.casillerovirtual.com.co

2. Acercamiento a PYMES

El mercado de pymes y persona natural ha sido manejado en 4-72 a través de los puntos de venta. Sin embargo, el crecimiento exponencial que han tenido las ventas en línea crea la oportunidad de negocio para 4.72 de estructurar e implementar un portafolio de soluciones a través de diferentes plataformas digitales que permitan a las pymes y emprendimientos realizar actividades de comercio electrónico sin importar que estén comercializando sus productos a través de Social Selling (ventas a través de Redes Sociales), tiendas E-Commerce propias o marketplaces de terceros, teniendo como aliado logístico a 4-72 tanto para el mercado nacional como internacional.

Durante el 2021 se trabajó en tres grandes focos para este segmento:

- Comercios que actualmente tienen un sitio web transaccional: para este tipo de comercios desarrollar interfaces de integración logística a través de API's para conectar de forma automática a las tiendas con los servicios de 4-72
- Comercios que no tienen un sitio web transaccional: para estos comercios que hacen Social Selling desarrollar una plataforma que permita desplegar un catálogo de productos que tenga integrada la funcionalidad transaccional (pagos y recaudos) y logística automatizada con 4-72.
- Marketplace enfocado en productos que tengan un alto componente de origen colombiano, bien sea a través del uso de materias primas nacionales o de procesos de transformación con un alto componente de mano de obra colombiana.

Dentro de los principales logros alcanzados en esta área están:



- **Interfaz de Integración:** API's Woocommerce y Shopify. Con estos dos se están abarcando aproximadamente el 50% de las tiendas transaccionales del mercado. La tercera es un API Web de 4-72 que facilitará el proceso de integración con otras plataformas.

Estos servicios estarán disponibles para descarga en el sitio www.tualiadoecommerce.com el cual se encuentra en construcción y estará listo a finales de enero y a partir de ese momento se realizarán campañas de lanzamiento del sitio y consecución de clientes para estos servicios.

Adicionalmente está el roadmap de los siguientes desarrollos que son Magento /Adobe y VTEX

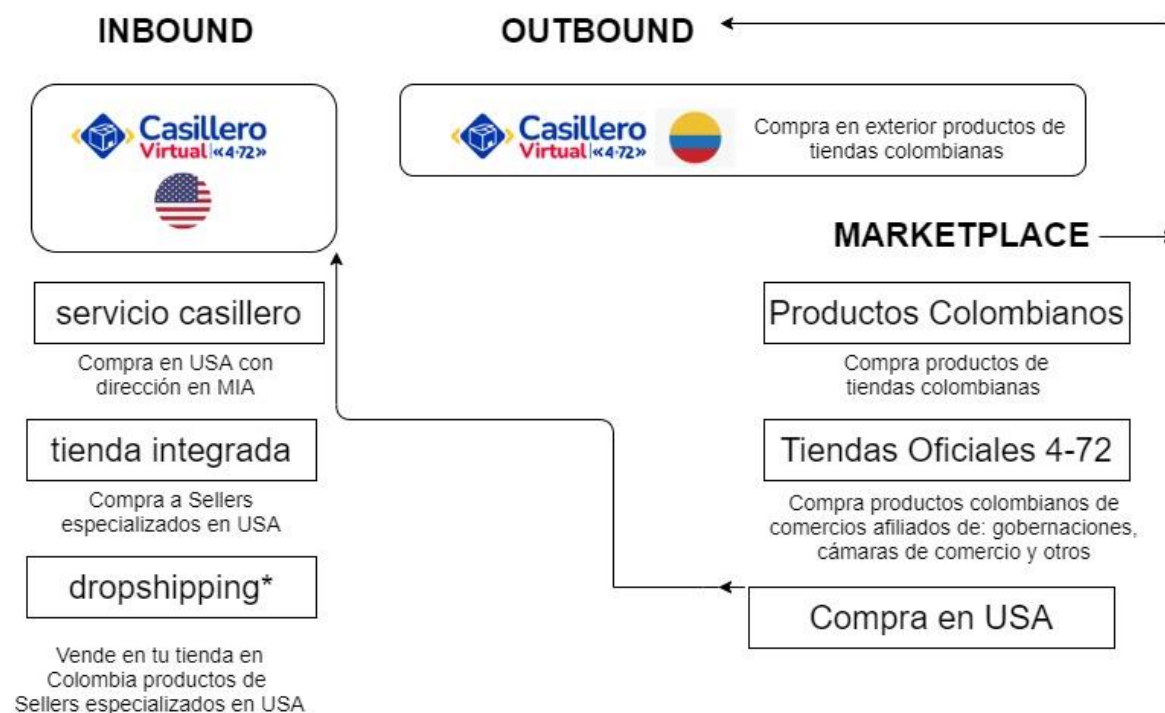


Correo y mucho más

- **Marketplace:** Se realizó el ejercicio de Branding para definir la marca del marketplace 4-72, teniendo como base que es un comercio electrónico que tiene como objetivo promover la comercialización de productos de origen colombiano. Se escogió como marca “Es De Colombia” y con base en el nombre y la esencia de marca se desarrolló la marca gráfica (Imagotipo).



Adicionalmente se definió el modelo de negocio a corto plazo (Marketplace Nacional), mediano plazo (dropshipping – modelo Inbound) y largo plazo (Plataforma Aceleradora de exportaciones – Modelo Outbound). A continuación, se encuentra el detalle de este.

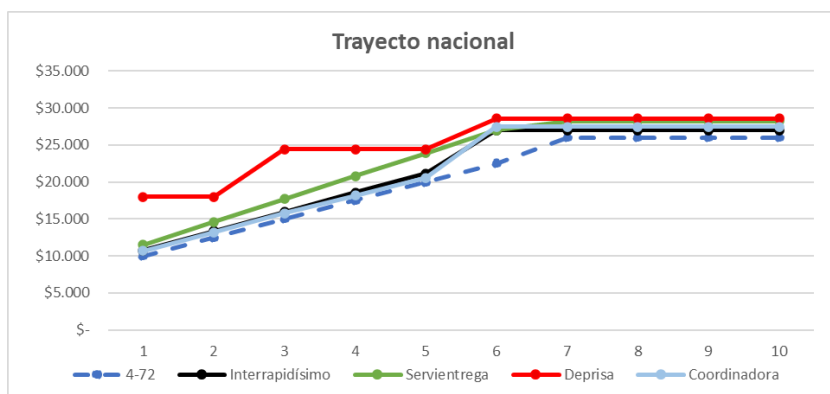
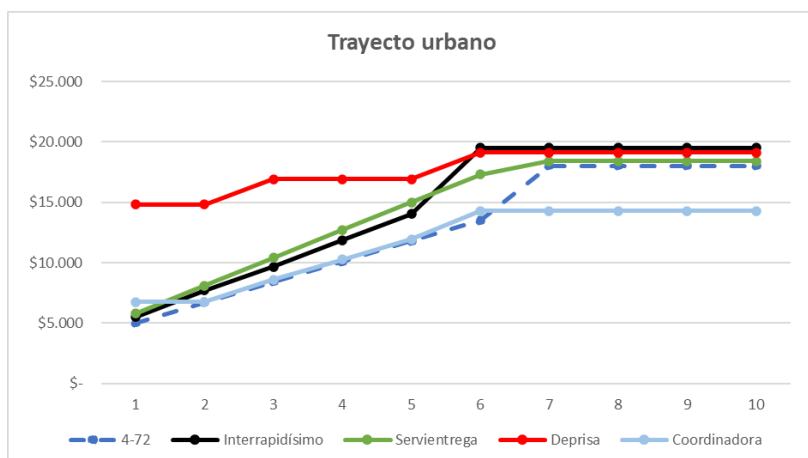




Correo y mucho más

- Portafolio de productos E- Commerce:

Se realizó un benchmarking de la competencia y se actualizaron los precios del servicio de paquetería recolección en domicilio, siendo la compañía más competitiva del mercado en paquetería menor a 5Kg.



www.4-72.com.co

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

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

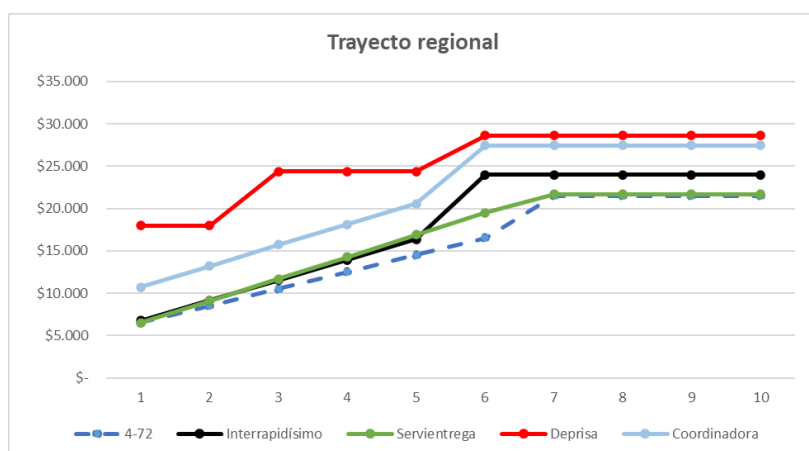
4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC

- E- Commerce Express es un producto nuevo pensado para el segmento para paquetería menor a 5Kg y tiempos cortos de entrega. Este producto se encuentra actualmente en revisión de la dirección financiera para validar su viabilidad y se espera incluir en el portafolio el en primer trimestre del 2022.



Gestión de la Operación

Ejecución de planes y proyectos

- Se ejecutó el contrato del proyecto Control de la operación el cual consta de 4 módulos: APP Ultima Milla y Planificación de Rutas, Integración GPS, Planificador de capacidad y Factura Automática.
- Se dio inicio al nuevo modelo de distribución de última milla en donde la empresa tomó el control de las entregas urbanas en 24 centros operativos a través de la vinculación de una flota de 240 nuevos motorizados. Con este nuevo modelo se pasó de atender la última milla con personal propio en 8 ciudades a 32 ciudades donde SPN cuenta con centros operativos, buscando una mayor presencia de marca, cumplir la promesa de servicio y mejorar la atención al cliente.
- Se incorporaron 42 vehículos a gas con capacidad de carga de 550 kilogramos como parte de la flota propia para la distribución urbana en Bogotá y de la estrategia de control de la última milla. Esta flota propia es parte del nuevo modelo de transporte, generando la creación de 90 empleos directos, además de contribuir con la política de contribución del mejoramiento del medio ambiente del Distrito de Bogotá y una disminución en los costos de distribución.
- Se adelantó durante el primer semestre de 2021 el proceso de contratación del servicio de transporte multimodal para todas las regionales del país. El presupuesto previsto para este proceso se fijó en \$85.500.415.120 y adjudicándose por un valor de \$78.209.825,777, lo cual representó un ahorro de \$7.290.589.343 (8.5%).
- Se dio inicio a partir del 1 de junio del nuevo modelo de transporte terrestre de objetos postales a nivel nacional en donde los cambios más significativos respecto al anterior consistieron en:

- Mayor enfoque en servicios nacionales y regionales
- Separación de las rutas nacionales de los contratos de transportes regionales
- Exigencia de vehículos que contribuyan a la reducción de la huella CO2
- Exigencia de mayor participación de vehículos propios del contratista
- ANS en función de lo principal del negocio: cumplimiento de tiempos y frecuencias
- Eliminación de la tarifa aforo, permitiendo mayor transparencia en la liquidación del servicio.
- Mayor exigencia de experiencia en transporte y distribución

RESULTADOS OPERACIONALES

En 2021 el volumen de envíos distribuidos presenta una disminución del 16,4% respecto al año anterior, impacto generado por la disminución en el segmento documentos, el cual va alineado con la continuación de la estrategia de digitalización de documentos por parte de los clientes corporativos, la reducción del segmento de masivos debido al incremento en el uso de canales electrónicos y la reducción del volumen del segmento internacional como efecto continuado de la prolongación de la pandemia mundial.

SEGMENTO	2018	2019	2020	2021
Documentos*	26.610.735	24.464.531	12.896.750	11.456.059
Masivos	83.182.025	89.178.105	91.620.152	75.958.372
Paquetería	1.596.938	1.582.390	1.716.688	2.518.359
Internacional**	4.056.206	6.071.623	7.832.819	5.402.767
Otros	365.533	398.888	190.649	175.652
Total	115.811.437	121.695.537	114.257.058	95.511.209

*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.

www.4-72.com.co

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

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

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



El futuro digital
es de todos

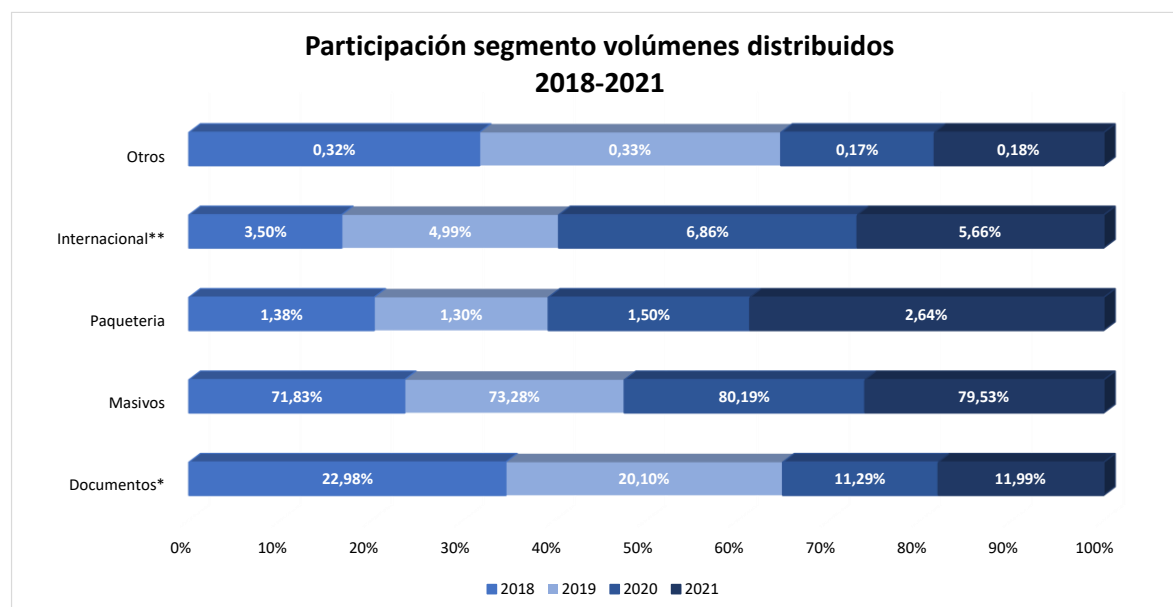
MinTIC

Dentro de cada segmento, el comportamiento de la operación fue el siguiente:

- El segmento de documentos presentó una caída del 11,2% por el comportamiento de los servicios: Correo, mensajería
- El segmento masivo registró una disminución del 17,1% respecto al año 2020 debido a una caída en el servicio de masivos servicios públicos.
- El segmento internacional presentó una caída del 31% comparado con el año 2020, los servicios que impactaron en el comportamiento fueron: correo normal (internacional entrante) pese a que este servicio tuvo un crecimiento en 2020 y paquetería internacional entrante.

Volumen De Envíos Distribuidos Por Segmento 2018–2020

Durante la vigencia del 2021 el volumen del segmento Paquetería presentó un crecimiento del 46,7% respecto al año anterior.



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

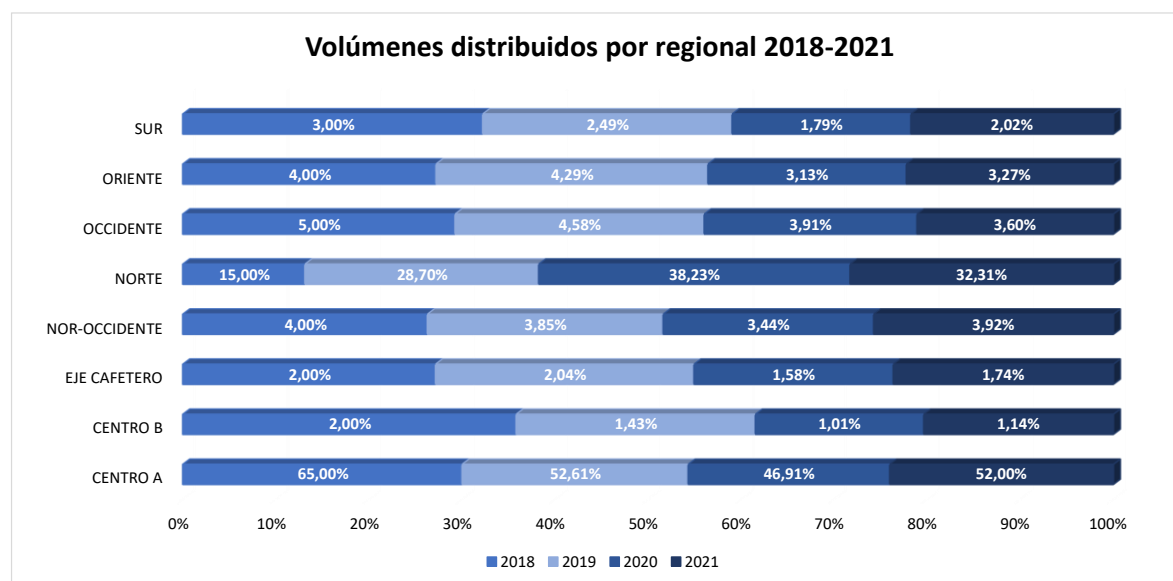
Volumen De Envíos Distribuidos Por Regional 2018–2020

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.

El segmento de masivos continúa presentado la mayor participación con un 79,5% manteniendo su comportamiento en los últimos cuatro años observados.

Volumen De Envíos Distribuidos Por Regional 2018–2021

Durante el año 2021 se mantuvo el comportamiento de la participación de la regional Centro A (Bogotá) como la regional que moviliza el mayor porcentaje de envíos pasando del 47% en 2020 al 52% en 2021. En segundo lugar, la regional Norte (32.31%) y en tercer lugar la regional Nor-occidente (3.92%). La regional Occidente vio afectada su participación respecto al 2020 debido a que fue la regional en donde mayor impacto tuvo las jornadas del Paro Nacional durante los meses de mayo a mediados de julio del 2020.





Correo y mucho más

Informe de gestión 2021 – Servicios Postales Nacionales S.A.

Volumen De Envíos Distribuidos Segmento Internacional 2018–2020

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.

Volumen De Envíos Distribuidos Segmento Internacional 2018–2021

- El segmento Internacional representó un 4,73 % del total de envíos distribuidos por la compañía, con un decrecimiento del 31% respecto al año 2020. El servicio que mayor impacto tuvo en este resultado es el correo normal (internacional entrante) que disminuyó en un 46% a pesar del incremento del 79.3% que registro el ingreso de envíos del cliente MailAméricas.

www.4-72.com.co

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

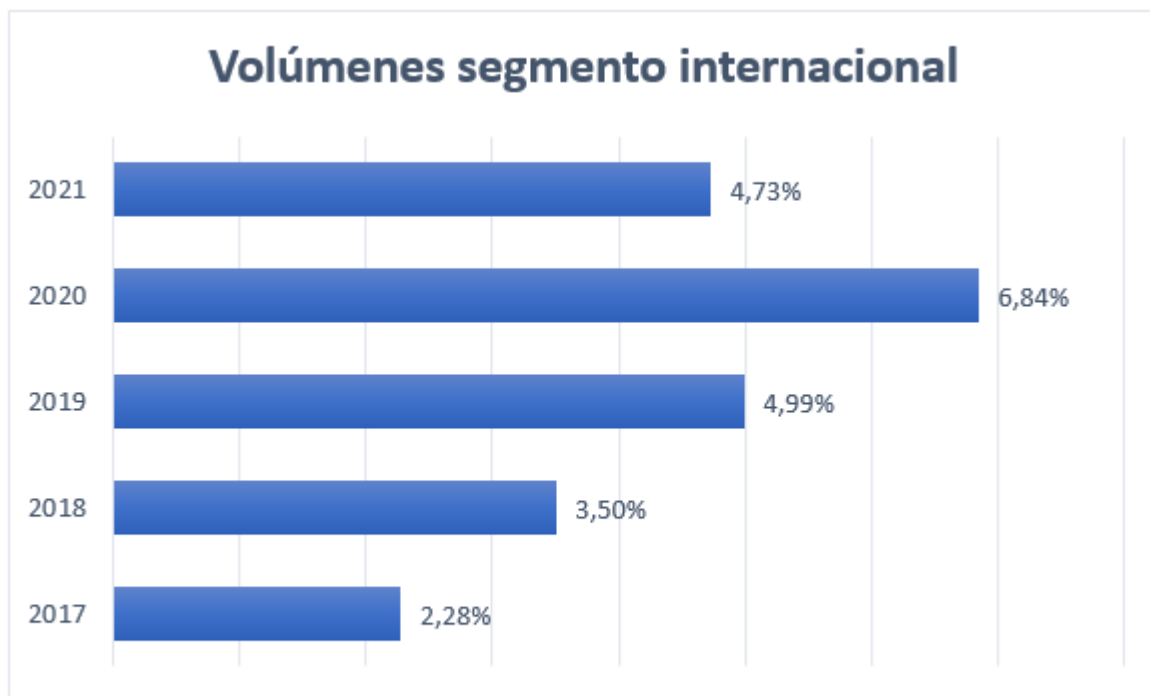
Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ✉ Código postal: 110911

f 4-72 t @472Colombia i 472Colombia in Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC



Volúmenes distribuidos internacional 2017-2021

Gestión de Riesgos

Dadas las políticas de administración y gestión de riesgos, sus planes de acción y divulgación de la información de la labor adelantada por la Gerencia de Riesgos, se desarrolla y emite informe de efectividad de riesgos identificados, los cuales comprenden el desarrollo de los sistemas, SARLAFT, SARL, SARO y Corrupción.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO OPERATIVO – SARO

A continuación, se presenta la calificación de los riesgos identificados en cada uno de los procesos/subprocesos/áreas para la vigencia de 2021

PROCESO	BAJO	MODERADO	ALTO	EXTREMO	TOTAL
Apoyo	20	31	8	3	62
Estratégicos	10	8	6	0	24
Evaluación y Control	3	4	0	0	7
Misionales	19	25	8	1	53
TOTAL	52	68	22	4	146

Para el periodo comprendido entre Enero a Diciembre de 2021, se concluye lo siguiente:

- Se cuenta con un total de 146 riesgos operativos identificados, de los cuales 4 tienen una calificación Extrema, 22 tienen una calificación Alta, riesgos que están en constante seguimiento, a fin de evitar su materialización y puedan afectar los procesos y por ende la Entidad.
- La labor de los monitores de riesgo asignados para cada proceso/subproceso, ha sido buena en términos generales, presentándose en algunos casos falta de interés de los funcionarios, que por sus labores ya designadas no han atendido los requerimientos de la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento para la vigencia.

- Teniendo en cuenta la Resolución 3680 del 2013, y la implementación del formato para reporte de incidentes de riesgo operativo, los monitores de riesgo han venido cumpliendo de manera parcial y extemporánea con este reporte, lo que impide que se identifique posible materialización de riesgos y posibles causas que no se han identificado previamente.
- Dada la importancia que tiene el Monitor de Riesgos tanto para el proceso o subproceso al cual pertenece como para la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, se han presentado múltiples cambios de funcionario que desempeña estas funciones, lo que no permite tener continuidad en la labor de administrar los riesgos de manera eficiente y eficaz con el conocimiento y la experiencia adquirida.

Sistema de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo – SARLAFT

El sistema SARLAFT se encuentra implementado y en funcionamiento, dando cumplimiento con la Resolución 2564 de 2016 y metodología NRS (Negocios Responsables y Seguros), en cuanto a las etapas (Identificación, Medición, Control y Monitoreo) y elementos que incluye la implementación tecnológica, para lo cual contamos con:

- Sherlock – Manejo de Riesgos
- Sherlock – Monitoreo Transaccional
- Sherlock – Segmentación por factores de riesgo
- Inspektor – Monitoreo de listas (personas naturales y jurídicas)
- Reportes antes de control – UIAF

Se cumplió estrictamente con el monitoreo transaccional de:

- Giros Postales de Pago nacionales tanto diario como mensual.
- Giros Postales de Pago internacionales IFS Mensual
- Giros Internacionales MoneyGram diario y mensual

Envío de reportes

Reporte de Operaciones Sospechosas de Giros Postales de Pago

- Enero: Negativo
- Febrero: Negativo
- Marzo: Negativo
- Abril Negativo
- Mayo: Positivo
- Junio: Negativo
- Julio: (2 reportes) Positivos
- Agosto: (2 reportes) Positivos
- Septiembre:(2 reportes) Positivos
- Octubre: (3 reportes) Positivos
- Noviembre: Positivo
- Diciembre: Negativo

Reporte de transacciones: Reportado en tiempo y forma las transacciones en efectivo transadas durante el 2021

ROS Carga 2021: Durante este periodo se presentó y reportó en debida forma:

- o Enero a Marzo: Negativo
- o Abril a Junio: Negativo
- o Julio a Septiembre: Negativo
- o Octubre a Diciembre: Negativo
- Reporte de transacciones múltiples de carga: Se efectuaron cuatro reportes, de acuerdo con su periodicidad, los cuales se presentaron en tiempo y forma.

Comportamiento general del sistema SARLAFT

Dando cumplimiento al reporte requerido bajo la Resolución 2564 se informa lo siguiente:

- Para los riesgos identificados y medidos se establecieron controles efectivos que permitieron evaluar su evolución y su posible afectación en nuestras operaciones GPP.

- Durante el periodo no se evidenciaron incidentes que afectaran la transaccionalidad en posibles escenarios de LA/FT o que nuestra operación pudiera ser utilizada para el lavado de activos o actos delictivos.
- Se inició la implementación de la Resolución 1292 de 2021, para lo cual se generaron Planes de Acción a los procesos involucrados en la actualización, con el fin de lograr alinear las políticas SARLAFT a las emitidas por el MINTIC en el 2021, actualización que se adelantará durante el 2022.

Sistema de administración de riesgo de liquidez – SARL

El Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez se encuentra implementado de acuerdo con la Resolución 3679 de 2013, cumpliendo estrictamente con todo lo estipulado para la administración, control y gestión de la liquidez en los puntos de atención tanto de 4-72, como de los colaboradores.

Dando cumplimiento al reporte requerido bajo la Resolución 3679 se informa que para la vigencia 2021 el comportamiento de la liquidez fue el siguiente:

- El comportamiento de la liquidez en los puntos de atención al público fue normal en sus niveles de riesgos.
- La exposición al riesgo de liquidez, no se ha visto afectada en ningún punto de atención al público.
- Las desviaciones de la exposición al riesgo de liquidez con respecto a los límites de exposición han sido corregidas de manera inmediata por el subproceso de Tesorería.
- El manejo del riesgo de liquidez ha sido eficiente en su administración por parte de subproceso de Tesorería.
- Las transacciones realizadas por GPP han guardado una relación adecuada, con los fondos disponibles (caja) administrados por nuestra Tesorería.
- El comportamiento de la liquidez en los Puntos de Atención de los Colaboradores ha tenido las correcciones necesarias para restablecimiento de los niveles de liquidez y no tener falta de liquidez para la atención de las necesidades de los usuarios de GPP.

Riesgos de Corrupción

Durante la vigencia 2021 se cumplió en debida forma con la gestión y administración de 14 matrices de riesgo de corrupción de acuerdo con los procesos vigentes, los cuales contaban con los respectivos planes de acción suscritos por los responsables de proceso y sobre los cuales la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento realizó monitoreo periódico y seguimientos cuatrimestrales a la gestión y cumplimiento de los mismos, de los cuales se cierra la vigencia con todos los planes de acción debida y oportunamente gestionados por los directos responsables.

Plan de Capacitación

Se adelantaron capacitaciones en todos los Sistemas de Administración de Riesgos durante el mes de Septiembre de 2021, vía Teams, cubriendo un total de 260 funcionarios administrativos y planta de la Entidad.

Retos 2022

- ✓ 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.
- ✓ Promover la regulación para la transformación y modernización del operador postal oficial.
- ✓ Consolidar y ampliar las nuevas líneas de negocios identificadas tales como: comercio electrónico como unidad de negocios que represente un porcentaje significativo del ingreso de la compañía, desarrollo y comercialización de estructuras tecnológicas (software, datacenter, plataformas).
- ✓ Continuar con el proceso de transformación digital para la mejora de los procesos operativos y administrativos de la compañía, a fin de impactar la cadena de valor y aumentar los niveles de satisfacción del cliente.
- ✓ Generación de recursos a través de organismos internacionales para el fortalecimiento del OPO.
- ✓ Implementación de la política digital en la organización.
- ✓ Asegurar el rediseño de la estructura organizacional.
- ✓ Automatización de los expendios y todo el canal de SPU, rentabilizar los PV y ampliar el portafolio de servicios financieros.



Correo y mucho más

Informe de gestión 2021 – Servicios Postales Nacionales S.A.



Correo y mucho más

DECLARACION DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHO 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 cumpliendo 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 N.º 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 veintiséis (26) días del mes de enero de 2022.

JULIAN BERNARDO SALINAS DIAZ
Director Nacional de Informática y Tecnología
Servicios Postales Nacionales S.A.

www.4-72.com.co

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

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

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



www.4-72.com.co

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

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

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



El futuro digital
es de todos

MinTIC

