



«4+72»

Correo y mucho más

4

72

# Servicios Postales Nacionales S.A.S.

## Informe de Gestión

### Vigencia 2022

V1. 30 de enero 2023

V2. 28 de marzo 2023

Aprobado por Comité Directivo 07 de marzo 2023

Aprobado por Junta Directiva 24 de marzo 2023

Aprobado por Asamblea General de Accionistas 28 de marzo 2023

## Mensaje del Presidente Diego Fernando Huertas Ortiz

Servicios Postales Nacionales S.A.S., hace parte de la historia de cada colombiano, representa la unión para millones de ciudadanos dentro y fuera del país. No únicamente salvaguarda la historia y la tradición del correo y la paquetería, sino que además simboliza la vanguardia y la esperanza de fortalecer la conexión entre los habitantes, a través de las tecnologías de la información y comunicación; llevando como pilar la innovación y el compromiso por llegar a los 32 departamentos y los 1.103 municipios que hoy constituyen Colombia, garantizando así la consolidación de lazos en el territorio y trasciendo fronteras en más de 190 países.

En 4-72 abanderamos las políticas públicas de primer empleo, igualdad de género y trabajo decente, contando con personal joven y mujeres cabeza de hogar, apostándole así al desarrollo social en nuestras instalaciones. Del mismo modo, fortalecimos las competencias técnicas de los colaboradores e implementamos estrategias para garantizar la sostenibilidad ambiental de nuestros procesos. Así mismo, integramos nuevas tecnologías que abrieron el camino para la evolución constante de nuestros procesos y obtuvimos la Certificación de Oro en Seguridad Postal, la recertificación en la norma BASC, entre otros hitos.

Ahora bien, los retos que tenemos de cara al 2023 son enormes, como Operador Postal Oficial de Colombia queremos llegar hasta donde los sueños tienen destino, acercando así a los colombianos. Buscamos incursionar cada vez en el ecosistema digital actual, fortaleciéndonos día tras días en soluciones innovadoras, tecnológicas y a la medida de cada uno de nuestros usuarios, otorgándoles a través de nuestro talento humano y la gestión óptima de nuestros recursos, una atención integral bajo los más altos estándares de calidad. Actualmente, contamos con el respaldo y confianza institucional para avanzar en la consolidación de estrategias comerciales, logísticas, digitales, operativas y de atención al usuario, las cuales nos ayudarán a cumplir nuestra meta: ser un aliado estratégico para cada colombiano.

De antemano hacemos un llamado a creer en lo nuestro, a respaldar lo que constituye nuestra identidad nacional y trabajar junto a nosotros para seguirle apostándole al desarrollo económico y social de Colombia, un país al cual le brindamos múltiples soluciones, unificamos y conectamos.

Cordialmente,

DIEGO FERNANDO HUERTAS ORTIZ  
Presidente Servicios Postales Nacionales S.A.S  
Original Firmado

## Contenido

Acerca de Servicios Postales Nacionales S.A.S. ....	7
Nuestro Portafolio.....	8
Principales Servicios.....	9
Operación .....	10
Gestión y resultados 2022 .....	11
Oficina Asesora de Planeación .....	13
Gestión Comercial.....	26
Jefatura de Marketing .....	34
Jefatura de Filatelia .....	39
Gestión Financiera .....	42
Gestión del Talento Humano .....	47
Gestión de Infraestructura.....	49
Gestión de Tecnología.....	52
CODE – Código Postal de Colombia.....	56
Gestión Operaciones .....	58
Transformación Digital.....	67
Gestión Servicio Al Cliente .....	71
Retail.....	77
Servicios Financieros.....	79
Secretaria General .....	81
Gestión de Contratación y Compras .....	81
Archivo y Correspondencia.....	84
Seguros.....	84
Defensor del Usuario.....	86

Contrato de Concesión.....	88
Gestión Oficina Asesora Jurídica .....	90
Gestión Consejería de Asuntos Internacionales .....	95
Gestión Control Interno Disciplinario.....	97
Gestión Control Interno de Gestión.....	98
Gestión Seguridad Postal.....	101
Gestión de Riesgos .....	104
RETOS.....	110

## Acerca de Servicios Postales Nacionales S.A.S.

**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.**, es una sociedad pública, vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, del tipo de las sociedades por acciones simplificadas. La sociedad tiene 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 conforme a lo establecido en el párrafo 1° del artículo 38 de la Ley 489 de 1998, las cuales de acuerdo con los artículos 85, 86, y 93 de la Ley 489 de 1998, desarrollan sus actividades conforme a las reglas de derecho privado con las excepciones que consagre específicamente la ley.

**4-72, es la marca bajo la cual opera Servicios Postales Nacionales S.A.S.**, empresa a la cual le ha sido asignada la responsabilidad de garantizar y permitir a todos los ciudadanos un servicio postal de calidad, competitivo y de alcance universal.

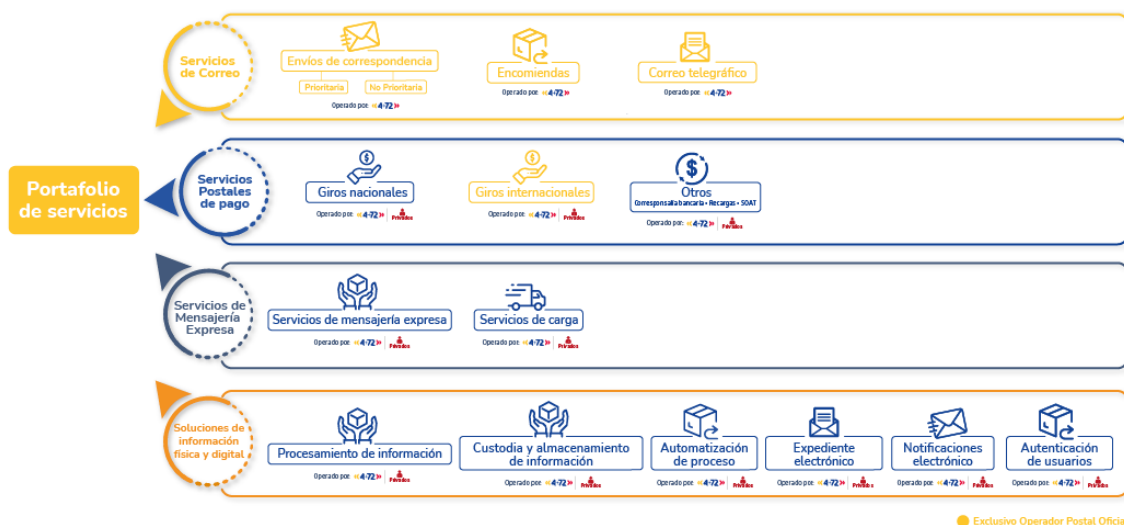
**4-72, representa la posición de Colombia en el mundo: 4° Latitud Norte, 72° Longitud Oeste**, las coordenadas que ubican el corazón de Colombia en el mapa global y el nombre de la empresa oficial de correos de todos los colombianos que integran a las necesidades de desarrollo de nuestro país y conecta a los cuarenta y cuatro millones de habitantes, entre ellos y con el mundo.

**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 192 países miembros, siendo el principal foro de cooperación entre los actores del sector postal.



## Nuestro Portafolio

Servicios Postales Nacionales S.A.S 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 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.

**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.

**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 1.311 puntos de atención a nivel nacional, de los cuales 148 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

8 Regionales    **148** Puntos de Venta propios    **112** Aliados Comerciales



**206** Destinos Internacionales    **1.103** Municipios en el país

## Gestión y resultados 2022

Al cierre del ejercicio, nuevos desafíos como aumento exponencial del valor del dólar, el fortalecimiento de grandes empresas privadas en China que entraron a competir como consolidadores de carga ofreciendo mejores tiempos, y la entrada en vigencia de políticas en las que afectan los valores mínimos para el cobro de impuestos por importaciones; no fueron ajenos a la actividad de la empresa, teniendo un impacto en el resultado del ejercicio.

Sin embargo se destacan logros importantes para Servicios Postales Nacionales S.A.S. obtenidos para la vigencia 2022:

- Se contó con **4.688** colaboradores, de los cuales 1.251 son madres cabeza de familia, que representan el 26% del equipo, y 1.131 son jóvenes entre 18 y 28 años, que representan el 24%, lo que permite fortalecer la política de primer empleo, las políticas de igualdad de género y trabajo decente.
- Se resalta que durante el último cuatrimestre del año 2022 se ejecutaron dos proyectos de formación importantes enfocados al desarrollo de competencias técnicas:
  - Convenio con el SENA-IBERO, que tuvo un impacto de 310 colaboradores, donde se avanzaron en cursos de formación en Data Science - análisis de datos en procesos logísticos, metodología Scrum enfocada en logística, gestión de redes de valor en la cadena logística, colaboración y comunicación en entornos digitales, gerencia enfocada en logística VIR.
  - Formación de un equipo de auditores en normas ISO, encaminado a fortalecer las áreas para iniciar los procesos de certificación de la empresa.
- Implementación de una plataforma Omnicanal de atención Contact center, la cual permitió integrar nuevas tecnologías para la evolución en la atención al cliente a través de diferentes canales de contacto; ofreciendo una herramienta más robusta aplicando los beneficios del control de la omnicanalidad, con información centralizada de los clientes y sus necesidades y con información de indicadores más confiables.

- Implementación Sistema de Gestión de Documento Electrónico y de Archivo – Controldoc, el cual Incluye los módulos de administración, radicación de comunicaciones internas y externas, gestión de archivo (TRD), APP radicación virtual, gestión electrónica de trámites y flujos de procesos internos (contractual y talento humano). Para el 2022 se inició salida a producción con el módulo de correspondencia.
- En el marco de la ejecución del Plan de Gestión Ambiental, 4-72 se ha sumado a las empresas que implementan prácticas sostenibles con el fin de reducir el impacto ambiental que ocasionan las actividades operativas. En la vigencia 2022 se logró una reducción aproximada del 20% entre las emisiones del 2021 y del 2022.
- A través del cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas S58 y S59 de la UPU-UPAEP y BASC, fue posible obtener la certificación Oro de Seguridad Postal en la norma UPAEP y la recertificación en la norma BASC.
- Se gestionó la implementación del modelo S42 Certificación UPU, que permitió incluir el modelo de direcciones de Colombia en la norma S42 de la UPU. Certificación otorgada a Colombia el 12 Mayo 2022.
- Se recibió el informe de la consultoría realizada por la Universidad Nacional de Colombia para el estudio de los estándares de la operación a nivel de la Central de Tratamiento Postal en Bogotá y San Cayetano. El alcance de esta consultoría consistió en el análisis de oportunidades Industria 4.0 del modelo operativo actual, el diagnóstico operacional de Centro A, el plan de estandarización de la operación internacional en San Cayetano y la Central de Tratamiento Postal de Bogotá.

## Oficina Asesora de Planeación

Para el año 2022 se dio continuidad a la planeación definida para el cuatrienio 2020 - 2024, donde se continuó con la implementación de los proyectos definidos en la vigencia 2021, encaminados a la optimización de nuestra operación y procesos, fortalecimiento de competencias de los colaboradores por medio de actividades de formación. Es así como desde cada una de las áreas de la empresa se presenta la gestión adelantada para la vigencia 2022 con los principales avances y resultados.

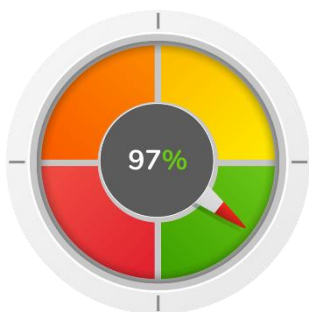
Así mismo en cumplimiento con la normatividad vigente y los lineamientos del gobierno nacional se realizó la integración de los planes de la entidad, presentando a continuación las acciones y logros más importantes:

### Plan de Acción Institucional

#### 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, fomentar la apropiación del código de integridad, la gestión de conflictos de interés, la transparencia y acceso a la información pública, con base en el desarrollo y seguimiento a las estrategias planteadas.

#### Avances y logros:



- Implementación de una estrategia de sensibilización y apropiación de la política de administración del riesgo de corrupción a nivel interno en la cual se realiza la difusión por medio del correo institucional de comunicaciones del “Magazín hablemos de riesgos”.
- Racionalización del trámite ‘Tarifa Postal Reducida’, reduciendo el tiempo de respuesta de 10 a 5 días, eliminando el cobro del trámite y permitiendo al usuario realizarlo a través de internet. Implementando así mejoras normativas, administrativas y tecnológicas.

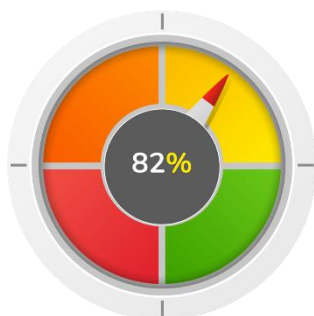


- Contratación de las plataformas tecnológicas Omnicanal de Contact Center para la atención de los clientes en los canales no presenciales y la plataforma para la gestión de PQR.
- Difusión y promoción del uso de 'Centro de Relevó' que permite la comunicación doble vía entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica.
- Se generaron espacios de diálogo con los colaboradores y la ciudadanía a través de los cuales se informó sobre los resultados de la gestión.
- Actualización de la página web en cumplimiento con las disposiciones del artículo 23 de la Ley 1712 de 2014, relacionadas con la Matriz ITA.
- Se estableció y socializó el protocolo para prevención y toma de acciones en casos de acoso sexual en SPN, así como el canal de denuncias para ello.

## 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.

### Avances y logros:



- Aplicación de las Tablas de Retención Documental a nivel central en los 38 procesos productores de documentos en etapa de gestión (84% reportado al 4º trimestre).
- Aplicación de las Tablas de Retención Documental a la producción de documentos en etapa de gestión en las 6 regionales. (80% reportado al 4º trimestre).
- Transferencias Documentales Primarias de los Archivos de Gestión a Archivo Central, según los tiempos de retención establecidos en la Tabla de Retención Documental.
- Aplicación Tabla de Valoración Documental y Tablas de Retención Documental en Archivo Central.
- Seguimiento al proceso de radicación de comunicaciones oficiales.
- Realizar capacitaciones dirigidas a los colaboradores responsables de la producción de documentos en temas de fortalecimiento y apropiación de

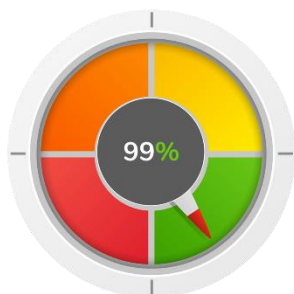
conocimientos en la aplicación de los procesos de Gestión Documental a nivel nacional.

- Seguimiento y control a la consulta y préstamo de expedientes de Archivo.
- Implementación Sistema de Gestión de Documento Electrónico y de Archivo (SGDEA)

## 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.

### Avances y logros:



Se resalta que durante el último cuatrimestre del año 2022 se ejecutaron dos proyectos de formación importantes enfocados al desarrollo de competencias técnicas:

**Convenio SENA – IBERO:** tuvo un impacto de 310 trabajadores, donde se avanzaron en cursos de formación en:

- Data Science, Análisis de Datos en procesos logísticos – 40 trabajadores
- Metodología Scrum Enfocada en Logística – 60 Trabajadores
- Gestión de Redes de Valor en la Cadena Logística – 70 trabajadores.
- Colaboración y Comunicación en Entornos Digitales – 100 trabajadores,
- Gerencia enfocada en logística VIR – 40 trabajadores

### Formación Equipo Auditores normas ISO con la empresa SGS Colombia:

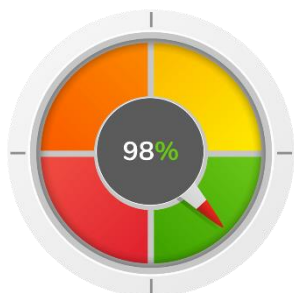
- 20 auditores Internos Sistema de Gestión Integrado Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO45001:2018 e ISO/IEC 27001:2013.
- 15 auditores Internos Norma ISO 22301:2019 Continuidad del Negocio.
- 21 auditores Internos Norma ISO 27001:2013 Gestión de la Seguridad de la Información con Extensión a la Gestión de la Privacidad de la Información ISO 27701:2019.
- 13 auditores Internos norma ISO 37001:2016 Sistemas de Gestión Antisoborno.

En el mes de septiembre se activó el beneficio para participar en el Programa de Fortalecimiento Empresarial con la Caja de Compensación Familiar CAFAM en el marco de la ley 2069 de 2020, programa de formación gratuita que impactó en el último trimestre del año a 65 trabajadores en los siguientes temas: Excel con Certificación Microsoft Internacional, Inglés básico y pre intermedio, Marketing Digital, Power BI, Gerencias de Proyectos y SCRUM.

## Plan Institucional de Incentivos

**Descripción y objetivo:** Fidelizar a los colaboradores de SPN 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.

### Avances y logros:



El área de bienestar busca mantener y robustecer estándares de calidad laboral a través de la ejecución del plan de incentivos que integra actividades en aras de fortalecer la cultura y el mejoramiento del clima organizacional.

Se efectuó la medición de Clima organizacional para la vigencia 2022, dando un resultado general del 81%, el cual, dentro de los niveles de intervención, determina que nos encontramos en el umbral <<bueno>>; a continuación, se relaciona el comparativo de la encuesta de clima organizacional del I y II semestre de 2022:



## Resultados encuesta clima

Dimensiones	I sem.	II sem.	% Variación
Estrategia Corporativa	80%	85%	5%
Gestión del Conocimiento	78%	80%	2%
Salud & Seguridad en el Trabajo	83%	87%	4%
Relacionamiento	79%	82%	3%
Dirección	78%	81%	3%
Gestión del Cambio	80%	82%	2%
<b>Promedio total</b>	<b>80%</b>	<b>83%</b>	<b>3%</b>

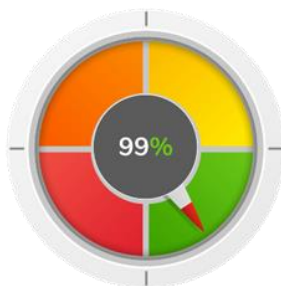
De acuerdo con el análisis efectuado, en términos generales hubo un incremento en todas las dimensiones evaluadas, siendo más representativas las correspondientes a Seguridad y Salud en el Trabajo y estrategia corporativa, lo que indica que las acciones tomadas han sido efectivas.

Finalmente, se adoptarán los planes de mejora que permitan generar estrategias para la fácil adaptación a los cambios que se pueden presentar en las diferentes áreas de la vida de los colaboradores y así obtener de estos cambios una oportunidad de crecimiento personal y mejoramiento del clima laboral.

## Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo

**Descripción y objetivo:** Integrar todas las acciones que adelanta Servicios Postales Nacionales S.A.S. 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 trabajadores, de manera que contribuyan a la disminución de enfermedades laborales y accidentes de trabajo.

## Avances y logros:

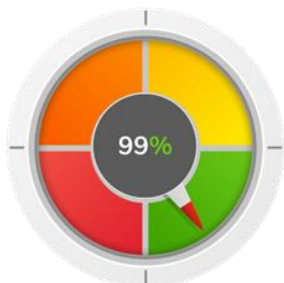


- Se aplicó la autoevaluación de estándares mínimos con resultados satisfactorios.
- Seguimiento en la prevención de alcoholismo y otras adicciones.
- Se ejecutaron capacitaciones en: comunicación asertiva, resolución de conflictos, duelo y autocuidado, prevención de consumo de sustancias psicoactivas, alcohol y drogas, estrés positivo y negativo, manejo de emociones e inteligencias emocional, mesas laborales y seguimiento, acompañamiento de casos, plan estratégico de seguridad vial, riesgo público, manipulación de cargas, pausas activas, identificación de riesgos, manejo de extintores y gabinetes contra incendios, búsqueda y rescate, riesgo mecánico entre otros.
- Inspección de equipos para atención de emergencias (camillas botiquín extintores y gabinetes), inspecciones locativas e inspección piloto de orden y aseo.
- Se realizaron sesiones virtuales de manejo de la contingencia con el apoyo de un profesional de medicina (Fisioterapeuta).
- Se obtuvo el certificado de simulacro por parte del IDIGER.
- Se realiza análisis y acompañamiento al puesto de trabajo con el fin de mejorar las condiciones médicas y de esta forma la productividad en los colaboradores que presenta alguna condición médica.

## Plan de Seguridad y Privacidad de la Información

**Descripción y objetivo:** Permitir a Servicios Postales Nacionales S.A.S la implementación de políticas de seguridad, ciberseguridad y privacidad de la información apoyándose con diferentes estándares y guías de seguridad de la información como lo son ISO 27001:2013 y el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información MSPI del MinTIC, aportando en cada lineamiento a que la información que se maneja en la entidad sea Confidencial, Integra y Disponible tanto para la entidad como para la información que se maneja de los Clientes y Usuarios que utilizan nuestros servicios.

### Avances y logros:



- Se ejecutaron las diferentes actividades para implementar las políticas asociados a la seguridad, ciberseguridad y privacidad de la Información en la compañía.
- Se realizaron los correspondientes seguimientos y revisiones al cumplimiento de las políticas de seguridad, ciberseguridad y privacidad de la información y con sus pertinentes capacitaciones y sensibilizaciones.

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

**Descripción y objetivo:** Permitir a Servicios Postales Nacionales S.A.S la identificación de los riesgos de seguridad y privacidad de la información con la finalidad de generar los lineamientos necesarios para mitigarlos, ayudando a mantener y fortalecer una adecuada gestión de los riesgos de seguridad y privacidad de la información, gracias a una metodología que permita la identificación, medición, control, monitoreo, 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.

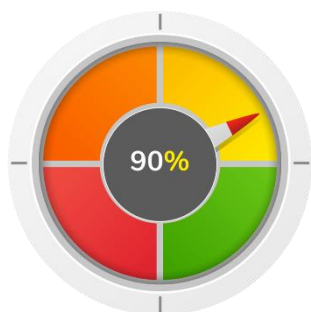
### Avances y logros:



- 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 Cierre de Brechas MIPG

**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 Servicios Postales Nacionales S.A.S. 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 42 actividades, 23 de ellas serán incluidas en el Plan de Acción Institucional 2023 que cierran las brechas identificadas para las 18 políticas de gestión y desempeño institucional definidas en el MIPG.
- Entre las actividades a destacar se ajustó la guía de conflicto de intereses para los colaboradores de SPN y se participó en las actividades lideradas por la UPAEP.

## 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 divulgada e implementada, garantizar el cumplimiento de los requisitos y la satisfacción del cliente.

Para el año 2022 se definió un plan de trabajo con el fin de cumplir las siguientes actividades:

- Gestionar la estructura documental de los procesos y subprocesos,
- Apoyar los procesos en la gestión de definición y análisis de sus indicadores
- Desarrollar sensibilizaciones y apoyar la implementación de las metodologías del SIG en cada uno de los procesos
- Llevar a cabo auditorías internas de ISO 9001, 14001, 2700, BASC, S58 y S59
-

- Desarrollar auditoría externa de normas S58 y S59 y de recertificación con el ente certificador en BASC
- Gestionar con los líderes de proceso el cierre de hallazgos de auditorías internas y auditoría Externa
- Realizar visitas a regionales para verificar la implementación del SIG
- Validar el cumplimiento tanto documental como físico de las Normas vigentes a certificar y realizar preparación de los procesos para las auditorías externas.

Gracias a la ejecución del 100% de las actividades definidas, que llevaron a obtener la certificación oro en las normas S58 y S59 de UPU y UPAEP y la Recertificación de la norma 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.
- Amplificar 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
- 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.

# RECERTIFICACIÓN BASC 2022





## CERTIFICACIÓN ORO OTORGADA POR LA UPU



### Gestión Ambiental

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, desarrolló el Plan de Gestión Ambiental 2022, el cual tuvo una ejecución del 99% 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. Adicional a esto este plan tuvo como enfoque la



implementación del Sistema de Gestión Ambiental el cual quedó a una 97% y entrará para el 2023 al proceso de certificación en la norma ISO 14001:2015.

En el marco de la ejecución del Plan de Gestión Ambiental, 4-72 se ha sumado a las empresas que implementan prácticas sostenibles con el fin de reducir el impacto ambiental que ocasionan las actividades operativas. En la vigencia 2022 se logró una reducción aproximada del 20% entre las emisiones del 2021 y del 2022.

Dentro de estas medidas Servicios Postales Nacionales S.A.S estableció unas especificaciones ambientales enfocadas en el uso de vehículos menos contaminantes para el servicio de transporte de carga multimodal y distribución de los envíos postales en el territorio nacional, estas medidas van alineadas a nuestra política ambiental que es proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación, de igual forma va a alineada a nuestro Programa de Producción más Limpia.

Adicional a esto, se ejecutó la implementación del Programa de gestión de residuos sólidos, en el año 2022 se generaron **49 Toneladas** de material aprovechable, las cuales fueron recolectadas, entregadas y aprovechadas por Asociaciones Recicladoras, evitando ser dispuestos en rellenos sanitarios.

## 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 canales:

- **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.
- **Jefatura de 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:** La 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). El 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.

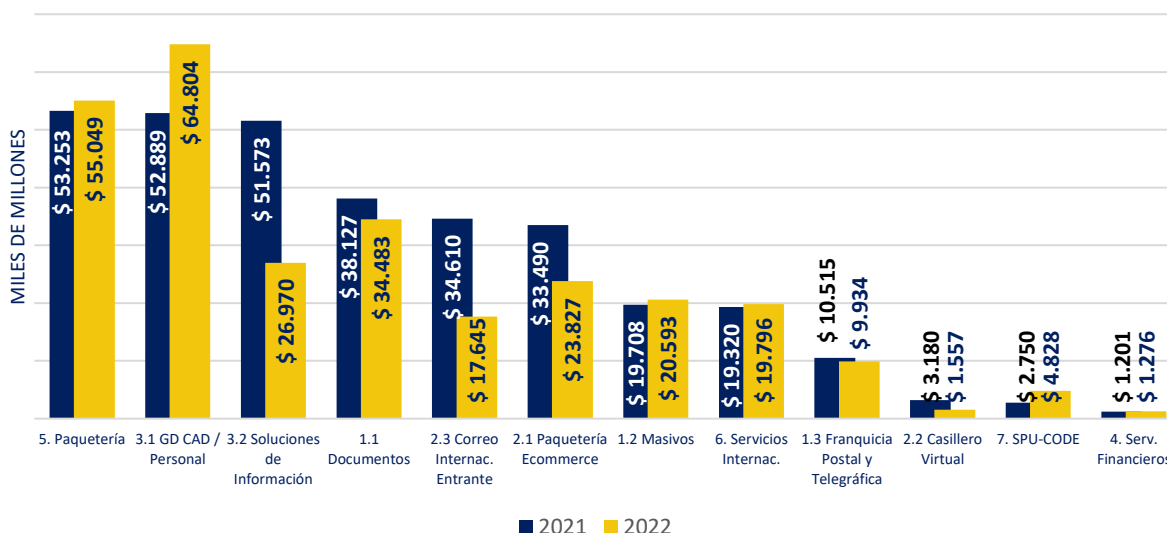
## Cumplimiento presupuesto de ingresos 2022 – meta comercial

Como parte de la construcción del Plan Estratégico 2020-2024 se definieron proyecciones de ingresos anuales por segmento de servicios, contemplando durante dicho periodo 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.

## Comparativo Ingresos Totales 2021 / 2022

2021	2022	Var. %
\$ 320.616	\$ 280.762	-12,4%

## Comparativo Ingresos por Segmentos 2021 - 2022



## Cumplimiento Presupuesto Ingresos Totales

A cierre del mes de la vigencia 2022 se generaron ingresos por valor de **\$280.762 millones**, alcanzando un cumplimiento del 61,2% de la meta lo cual se traduce en una diferencia acumulada de **-\$178.072 millones** frente al presupuesto establecido.

Si bien para la vigencia 2022 por diferentes causales no fue posible dar continuidad al vínculo comercial con clientes que representaban una participación importante en materia de ingresos, a través de la ejecución de nuevos proyectos, y mediante el crecimiento del consumo de servicios de clientes habituales ha sido posible sustituir en gran proporción los ingresos perdidos manteniendo los ingresos del canal en rangos muy cercanos a los generados en el mismo período del año inmediatamente anterior.

SERVICIOS	Ingresos 2021	Meta 2022	Ingresos 2022	% Cumplimiento	\$ Diferencia Meta 2022	Variación % 2021/2022	Variación \$ 2021/2022
<b>1. POSTAL</b>	<b>\$ 68.350</b>	<b>\$ 89.128</b>	<b>\$ 65.018</b>	<b>72,9%</b>	<b>-\$ 24.110</b>	<b>-4,9%</b>	<b>-\$ 3.332</b>
1.1 Documentos	\$ 38.127	\$ 57.019	\$ 34.488	60,5%	-\$ 22.531	-9,5%	-\$ 3.639
1.2 Masivos	\$ 19.708	\$ 20.053	\$ 20.596	102,7%	\$ 543	4,5%	\$ 888
1.3 Franquicia Postal y Telegráfica	\$ 10.515	\$ 12.056	\$ 9.934	82,4%	-\$ 2.122	-5,5%	-\$ 581
<b>2. ECOMMERCE</b>	<b>\$ 71.280</b>	<b>\$ 84.414</b>	<b>\$ 43.014</b>	<b>51,0%</b>	<b>-\$ 41.400</b>	<b>-39,7%</b>	<b>-\$ 28.265</b>
2.1 Paquetería Ecommerce	\$ 33.490	\$ 42.944	\$ 23.813	55,4%	-\$ 19.132	-28,9%	-\$ 9.677
2.2 Casillero Virtual	\$ 3.180	\$ 7.761	\$ 1.557	20,1%	-\$ 6.204	-51,0%	-\$ 1.623
2.3 Correo Internac. Entrante	\$ 34.610	\$ 33.709	\$ 17.645	52,3%	-\$ 16.065	-49,0%	-\$ 16.965
<b>3. G. de Información</b>	<b>\$ 104.462</b>	<b>\$ 165.747</b>	<b>\$ 91.774</b>	<b>55,4%</b>	<b>-\$ 73.973</b>	<b>-12,1%</b>	<b>-\$ 12.688</b>
3.1 GD CAD / Personal	\$ 52.889	\$ 66.869	\$ 64.804	96,9%	-\$ 2.066	22,5%	\$ 11.915
3.2 Soluciones de Información	\$ 51.573	\$ 98.878	\$ 26.970	27,3%	-\$ 71.908	-47,7%	-\$ 24.603
<b>4. Serv. Financieros</b>	<b>\$ 1.201</b>	<b>\$ 2.885</b>	<b>\$ 1.276</b>	<b>44,2%</b>	<b>-\$ 1.609</b>	<b>6,2%</b>	<b>\$ 75</b>
<b>5. Paquetería</b>	<b>\$ 53.253</b>	<b>\$ 83.834</b>	<b>\$ 55.055</b>	<b>65,7%</b>	<b>-\$ 28.779</b>	<b>3,4%</b>	<b>\$ 1.802</b>
<b>6. Servicios Internac.</b>	<b>\$ 19.320</b>	<b>\$ 25.010</b>	<b>\$ 19.796</b>	<b>79,2%</b>	<b>-\$ 5.214</b>	<b>2,5%</b>	<b>\$ 476</b>
<b>7. SPU-CODE</b>	<b>\$ 2.750</b>	<b>\$ 7.815</b>	<b>\$ 4.828</b>	<b>61,8%</b>	<b>-\$ 2.987</b>	<b>75,6%</b>	<b>\$ 2.078</b>
<b>Total</b>	<b>\$ 320.616</b>	<b>\$ 458.834</b>	<b>\$ 280.762</b>	<b>61,2%</b>	<b>-\$ 178.072</b>	<b>-12,4%</b>	<b>-\$ 39.854</b>

Valores en millones de pesos

A cierre de 2.022 los ingresos presentaron un decrecimiento del 12,4% debido principalmente a los menores ingresos por Correo Internacional Entrante, Paquetería ECommerce, Casillero Virtual, Soluciones de Información y Documentos.

## **Análisis de Resultados por Segmento**

### **Documentos**

Alcanzó un cumplimiento del 60,5%, con una variación frente al resultado del 2021 del -9,6% en la variación negativa frente al año anterior se mantiene la tendencia decreciente en el canal Corporativo ocasionada por la transición al correo electrónico certificado reflejado en clientes como Fiscalía, Unidad de Víctimas, Secretaría Distrital de Movilidad, Acueducto de Bogotá y Super Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mientras que los puntos de venta registraron una caída en los ingresos de 18,7% impactados por el cierre de locales comerciales, rotación del personal y deficiencias en el suministro de insumos (guías).

### **Masivos**

Registró un sobrecumplimiento del 102,7%, con una variación positiva respecto al 2.021 del 4,5%. A pesar de no contar desde el primer semestre de 2022 con clientes corporativos como Vanti, Triple A y Turrystem se logró alcanzar un resultado positivo promovido por nuevos ingresos de los clientes Fondo Nacional del Ahorro, Caribe Mar, Colpensiones y Aguas de Cartagena, mientras que los puntos de venta mantuvieron los ingresos en el mismo rango obtenido en 2.021.

### **Paquetería eCommerce**

A cierre de del 2.022 se obtuvo un cumplimiento acumulado del 55,4% de la meta con una diferencia de -\$19.132 millones y un decrecimiento frente al mismo período del año anterior del -28,9%. La disminución en las imposiciones se presentó desde el mes de abril, debido a temas operativos principalmente en la gestión de distribución de las regionales Centro B y Norte, la mayor participación en los ingresos la mantiene el cliente MailAméricas, mientras que otros aliados internacionales como Bringer, Sinotrans, Signature y el cliente Envíame Colombia que iniciaron operación durante la vigencia 2.022 no lograron consolidar su operación para la imposición de sus envíos con 4-72.

## Casillero Virtual:

Presentó un cumplimiento acumulado del 20,1%, con una diferencia acumulada de - \$6.204 millones y un decrecimiento del -51% frente al año anterior, dejando de recibir \$1,623 millones en comparación al mismo período del año 2.021.

La variable macro que afectó directamente el desempeño del Casillero Virtual es la TRM, se evidenció que en los días del año en los que el dólar llegó más alto fue directamente proporcional a la disminución de la paquetería en el casillero virtual, es así que el 7 noviembre llegó a su punto más alto \$5.107 COP haciendo que los clientes bajaran su intención de compra de productos internacionales.



Dentro de las estrategias para evitar un decrecimiento exponencial del uso del Casillero Virtual se encuentran:

- Por medio de bases de datos se ha creado una comunicación masiva con los clientes:

*¡Ya solucionamos Tus Problemas con Casillero Virtual!*

- Se cuenta nuevamente con aduana aleatoria, lo que lleva a que el 97% de los paquetes ya no será escaneado.
- Se han realizado cambios al look&feel del casillero haciéndolo más intuitivo y fácil de administrar.

*Ahora tú mismo podrás consolidar tus paquetes desde la plataforma.*

- Se ofrecieron obsequios a los clientes inactivos con el fin de reactivarlos durante el 2022.
- Se trabaja en una plataforma de CRM llamada SOHO para tener un remarketing a los diferentes tipos de clientes.
- Se realizan visitas técnicas al operador para verificar el correcto funcionamiento de los servicios en USA.
- Se realizan campaña de Blackfriday para aumentar el volumen de compras.

## Gestión de Información

### GD CAD / Personal:

Con una ejecución del 96,9% y una variación positiva frente al año anterior del 22,5% generando ingresos adicionales frente al 2021 por \$11.915 millones, entre los clientes que promovieron positivamente los ingresos se destacan Adres, Departamento Nacional de Planeación, Unidad de Víctimas, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Secretaría Distrital de Movilidad y Sena derivado de los ingresos por servicios de personal de apoyo entre Auxiliares, Counter y Motorizados, lo cual ha servido para el crecimiento por esta línea de servicio.

### Soluciones de Información:

Presentó un cumplimiento del 27,3% a cierre de la vigencia 2.022, con una diferencia acumulada de -\$71.908 millones y un decrecimiento del 47,7% frente al año anterior.

No obstante, se avanzó en la ejecución de nuevos contratos comerciales con FONTIC y Municipio de Envigado que han ayudaron a reducir la brecha de los menores ingresos percibidos.

## Servicios Financieros

El cumplimiento del año 2022 se ubicó en el 44,2%, A cierre de la vigencia se alcanzó un crecimiento del 5% en los ingresos por Giros Internacionales, mientras que los Giros Nacionales decrecieron un 58% debido a la reducción en la capilaridad por la terminación del vínculo comercial con colaboradores como Megagiros y Serlogyc, y la inactividad del servicio por parte de Enel Colombia y OPM Claro. Por su parte los ingresos derivados de la corresponsalía bancaria crecieron un 47% a pesar de las dificultades durante la recta

final del año debido a la no disponibilidad del costoso hardware criptográfico requerido por Multipay que no fue incluido en la negociación y la suspensión de los contratos con Scotiabank Colpatria y Banco de Occidente, del mismo modo se presentó afectación por la suspensión del servicio de venta de SOAT. Finalmente, los ingresos por recargas decrecieron un 31% la disminución en las transacciones fue ocasionada en parte por la reducción de la capilaridad de puntos de venta tanto propios como de colaboradores durante el año 2022.

La empresa actualmente se encuentra trabajando en la consolidación de estrategias que permitan reactivar la corresponsalía directa con los Bancos y con otros aliados. Así mismo en acciones que permitan fortalecer el servicio exclusivo de giros internacionales.

## Paquetería

Presentó una variación positiva frente al año 2021 del 3,4% con un crecimiento en ingresos de \$1.802 millones. Aunque el cumplimiento de la meta se ubicó en el 65,7% al validar el comportamiento por cliente se evidencia que la participación mayor de estos ingresos la tiene Colombia Telecomunicaciones, seguido de Comercializadora Inducascos, Cosmetic Fashion y Bancamia.



## Servicios Internacionales

Al cierre de la vigencia 2022 presentó un cumplimiento del 79,2% con una diferencia acumulada -\$5.214 millones frente a la meta y un crecimiento del 2,5% generando ingresos adicionales por \$476 millones comparado frente al mismo período del año anterior. Teniendo presente que estos resultados son promovidos principalmente por el cliente Ministerio de Relaciones Exteriores-Cancillería, se debe indicar que en términos generales los ingresos fueron impactados por el servicio Courier DHL el cual se dejó de prestar durante algunas semanas durante el segundo semestre luego de lo cual se realizó un ajuste en las tarifas.

## Gestión Contratos Comerciales 2022:

Durante la vigencia del 2022 la fuerza de ventas perteneciente al canal Mercado Corporativo a nivel nacional logró la firma de 1.680 contratos comerciales por valor. El 27% del total de contratos está constituido por la “Renovación” de contratos que venían en ejecución, el 30% del valor total está representado por “Adiciones” y el 22% está representado en total de contratos por “Nuevos Negocios”.

La participación de clientes del sector Público del total de contratos suscritos durante el 2022 fue del 56% con 945 contratos mientras que Privado participó del 44% con 735. En el acumulado por valor de los contratos Público participa con el 89% mientras que los clientes del sector Privado ascienden al 11%.

## Jefatura de Marketing



**Actualización del logo en diferentes aplicaciones de 2022:** Teniendo en cuenta el lifting de marca se realiza actualización de papelería, plantillas, material de empaque entre otros con el logo nuevo.

**Día del Correo:** El día del correo es una fecha importante para el operador oficial de correo, por lo tanto, todos los 9 de octubre se celebra con los clientes y en general con los colombianos. En este día se realizaron diferentes actividades como: tomas en barrios y parques de la ciudad, actividades internas y externas para recordar un poco de historia, concurso en redes sociales, elaboración de cartas y envío gratuito de las mismas.

**Campañas en puntos de venta y aliados comerciales:** Con el objetivo de celebrar las fechas importantes como lo es el día de la madre, el día del padre, amor y amistad y navidad se realizan promociones en los puntos de venta y aliados comerciales, adicionalmente para impulsar el servicio de paquetería, logrando captar clientes en los sectores e incrementar la facturación.

**Feria del libro:** la feria del libro se ha convertido en un evento icónico de Bogotá, en donde grandes y pequeños se congregan alrededor de la literatura. Es por ello que la participación de 4-72 es el medio para que los colombianos conozcan el arte de la filatelia y la responsabilidad del operador postal oficial de correo.

**Estrategia Alianza Cámara de Comercio del Huila 2022:** Desde el área de marketing se plantean tácticas para lograr captar clientes potenciales que se encuentren registrados en la Cámara de Comercio del Huila. Algunas de las actividades es: Participación en eventos de la Cámara de Comercio, Charlas de Casillero y Exportafacil, depuración de base de datos, emailing, telemarketing y citas comerciales. Las anteriores actividades han dado como resultado nuevos clientes y citas a prospectos. En este momento seguimos adelantando actividades en conjunto con la profesional de mercado corporativo.



**Campaña Aliados Comerciales:** Teniendo en cuenta la meta de la consecución de aliados comerciales para el año 2022, se hace necesario una campaña para promocionar e incentivar a los colombianos a ser aliados comerciales, por lo anterior se define una campaña digital. Logrando 104 postulaciones



**Activaciones de puntos de venta y aliados comerciales:** Con el fin de dar a conocer aún más los puntos de venta y aliados comerciales ubicados en los diferentes sectores de las ciudades colombianas se realizan actividades que acerquen el punto con la gente y establecimientos. Por medio de actividades BTL se promocionan los servicios del portafolio, se informa ubicación del punto y se crea cercanía con los ciudadanos.

**Implementación Sisben IV:** De acuerdo con la resolución emitida por la CRC se realiza análisis para la definición de los descuentos a SISBEN IV y se desarrollan todas las actividades necesarias para su implementación.

Dentro de las actividades realizadas se encuentran: el análisis de resolución, definición de tarifas, desarrollos necesarios para la implementación, piezas publicitarias para promover el descuento SISBEN.

Los beneficios Sisben IV salen a producción a partir del 5 de septiembre de 2022 mediante la resolución 042.



## Campaña Ciberseguridad

En compañía del área de seguridad de la información se ha realizado una campaña para prevenir el fraude y educar a los usuarios en los cuidados o aspectos que deben tener en cuenta para no ser engañados.

## Campaña Rutas ociosas para puntos de venta

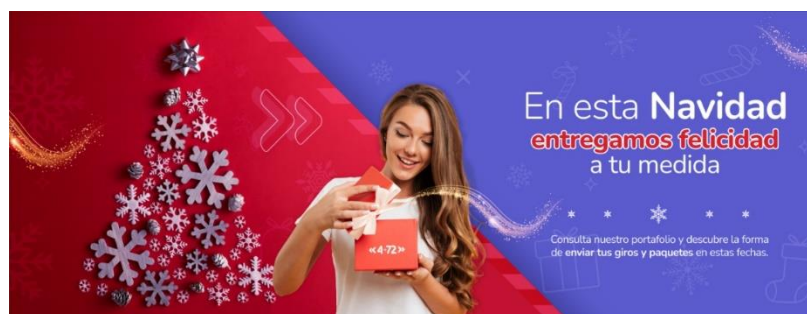
Con el objetivo de incrementar el volumen en las rutas ociosas e incentivar a los clientes de puntos de venta a realizar los envíos de rutas específicas por menor valor; se diseñó en compañía de la jefatura de puntos de venta el descuento de 25% en el servicio de paquetería.





## Campaña Navidad

Con el propósito de festejar la navidad y el fin de año se realizó la campaña de diciembre, recordándole a los Colombianos que pueden entregar felicidad por medio de los diferentes servicios que tiene el portafolio de 4-72. Adicionalmente, se realizó un descuento en el servicio de paquetería, incentivando a los clientes a enviar sus paquetes por este servicio.



## Campaña promoción beneficios de servicios

Con el objetivo de dar a conocer los diferentes servicios que tiene el portafolio de 4-72 y los beneficios de cada uno; se realizó una campaña orgánica en donde día a día teníamos presencia de un servicio y describíamos su promesa de valor.



## Campaña Casillero virtual:

Con la campaña *"Toda Colombia tiene una dirección en USA"* se logró impactar e incentivar un mayor número de personas interesadas en traer compras desde USA, teniendo un impacto positivo en ciudades intermedias y principales, aumentando la base de datos, logrando posicionamiento de marca, movimiento de paquetería desde USA, y logrando hacer presencia en medios masivos.

Se expandió el servicio de Casillero Virtual ofreciéndole a los usuarios un nuevo punto de **recolección en España**. Esto permite a los usuarios acceder al mercado europeo en cuando a repuestos, moda y tecnología.

**Exportafacil:** Se hizo con convenio con la Cámara de comercio del Huila para que todas las empresas que pertenecen a la CCH pueden hacer su primer envío por medio de Exportafacil auspiciado por la CCH, se hicieron charlas educativas con el tema *"Como exportar en pequeñas cantidades"*.

En alianza con la Cámara de colombiana de comercio electrónico se creó material audiovisual para enseñarle a los colombianos a exportar por medio del Operador Postal Oficial. De igual manera hizo una conferencia para la Cámara de Comercio de Ibagué

**SrPack:** Se realiza brandeo del SrPack con el objetivo de mejorar la visual de estos, promocionar casillero virtual y hacer presencia en ciudades intermedias.

## Actualización de tarifas.

De acuerdo con lo dispuesto por la CRC se realiza actualización de tarifas de los servicios SPU mediante la resolución 044 del 9 de septiembre del 2022.

Se realiza actualización de tarifas de servicios internacionales (correo y Courier) mediante la resolución 043 del 8 de septiembre del 2022

Se realiza actualización de tarifas de servicios masivos (correo y mensajería) mediante la resolución de septiembre del 2022.

## Jefatura de Filatelia

Las emisiones filatélicas se constituyen como actos de soberanía que realiza el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-MinTIC, quien delega en el Operador Postal Oficial – Servicios Postales Nacionales S.A.S. su producción promoción, venta y desarrollo comercial, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1369 de 2009.

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

Las estampillas son un medio gráfico para difundir y conmemoran el patrimonio de los países; muestran acontecimientos, desarrollos y personajes de trascendencia nacional e internacional, así como flora, fauna, arte, cultura, instituciones, etc.

Las estampillas están disponibles en todos los puntos de venta de 4-72, expendios y aliados comerciales a nivel nacional para el uso en el franqueo de la correspondencia que imponen nuestros clientes, así como para la venta al público en general.

Sin las estampillas es imposible la prestación del Servicio Postal Universal-SPU por parte de los expendios.

### Principales gestiones:

- Ejercer la copresidencia del grupo de filatelia, junto con Argentina, para la Unión Postal de las Américas, España y Portugal-UPAEP, siendo los asesores de primera línea para los temas filatélicos. Se presentan informes anuales y propuestas para que sean tenidas en cuenta en el Congreso General de la Unión Postal Universal-UPU. De igual manera se asesoró a Ecuador y Bolivia en la estructuración del área de sus respectivas áreas filatelia.
- Retomar la participación de 4-72 en el pabellón juvenil Colsubsidio de la Feria Internacional del Libro de Bogotá 2022, sin costo de alquiler de espacios, con una propuesta pedagógica de envío de tarjetas postales por parte de los visitantes, y realización de talleres de filatelia.

- Apoyar al Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia en la labor de afianzar las relaciones bilaterales con países que tiene presencia diplomática en nuestro país como son: Egipto, Estados Unidos, República de Corea, Perú, Alemania, Camboya y Chile a través de emisiones filatélicas que conmemoraron sus respectivos aniversarios de establecimiento de relaciones diplomáticas.
- Durante 2022 se colocaron en circulación las siguientes emisiones filatélicas:

COMPONENTE	GESTIÓN
Emisiones filatélicas	32
Estampillas	1.345.827
Motivos diferentes de estampillas	196
Ventas sala de ventas filatélicas Bogotá, club filatélico de Cali y Medellín.	\$506.777.810
Actividades de difusión de la filatelia a nivel nacional	37





No.	NOMBRE DE LA EMISIÓN	FECHA DE LANZAMIENTO	CANTIDAD ESTAMPILLAS
1	Centenario Gran Logia de Colombia 1922-2022	17/02/2022	20.004
2	Colombia-Egipto 65 aniversario de relaciones bilaterales 1957-2022	23/02/2022	20.000
3	Risaralda Bird Festival 2022	17/03/2022	20.004
4	Banco de la Moneda y Club de la Moneda de Medellín 31 años 1990-2021	25/03/2022	20.000
5	Colección de Vitrales de la Catedral Basílica Metropolitana Nuestra Señora del Rosario de Manizales	30/03/2022	50.004
6	La Dorada, Caldas territorio Pantágora 135 años de asentamiento 1887-2022	1/04/2022	12.000
7	Colombia- Estados Unidos 200 años de Relaciones Diplomáticas 1822-2022	2/05/2022	12.000
8	Universidad Militar Nueva Granada 40 años 1982-2022	6/05/2022	20.000
9	Colombia-Corea 60 aniversario de Relaciones Diplomáticas 1962-2022	6/05/2022	12.000
10	Colegio de Boyacá 200 años 1822-2022	17/05/2022	12.000
11	Colombia-Perú 200 años de Relaciones Diplomáticas 1822-2022	27/05/2022	20.000
12	Departamentos de Colombia Córdoba	21/06/2022	45.000
13	Novena serie Parques Nacionales Naturales de Colombia	24/06/2022	20.000
14	180 millones de árboles en Colombia	27/06/2022	12.000
15	Décima serie Parques Nacionales Naturales de Colombia	19/07/2022	20.000
16	Undécima serie Parques Nacionales Naturales de Colombia	19/07/2022	20.000
17	Colombia-Alemania 150 años de Relaciones Diplomáticas 1872-2022	5/08/2022	12.000
18	Personajes colombianos de todas las épocas serie 2022	25/08/2022	20.007
19	Personajes colombianos de todas las épocas serie 2022-II	27/08/2022	16.800
20	Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina 70 años 1952-2022	14/09/2022	12.000
21	Día mundial del correo 9 de octubre de 2022	9/10/2022	50.000
22	Mosquera - Cundinamarca 160 años 1861-2021	26/10/2022	500.000
23	Tercera serie Orquídeas endémicas de Colombia	1/11/2022	24.000
24	Duodécima serie Parques Nacionales Naturales de Colombia	9/11/2022	20.000
25	Vestuario Femenino de la época décima quinta serie Bicentenario 2019-2023 Independencia de Colombia	15/11/2022	24.000
26	Vestuario Masculino de la época décima sexta serie Bicentenario 2019-2023 Independencia de Colombia	18/11/2022	30.000
27	Navidad 2022	7/12/2022	30.000
28	Accesorios de la época décima séptima serie Bicentenario 2019-2023 Independencia de Colombia	16/12/2022	100.008
29	Bucaramanga 400 años 1622-2022	22/12/2022	12.000
30	América UPAEP 2022 arte - Maestro Fernando Botero 90 años	23/12/2022	100.000
31	Colombia-Camboya 50 años de relaciones diplomáticas 1972-2022	29/12/2022	30.000
32	Colombia-Chile 200 años de relaciones diplomáticas 1822-2022	29/12/2022	30.000

## Gestión Financiera

### Ingresos Operacionales

Al cierre del mes de diciembre de 2022, Servicios Postales Nacionales S.A.S, obtuvo Ingresos Operacionales por **\$280.762 millones**, los cuales presentaron disminución anual del 12,4% frente a los percibidos al mismo corte del año 2021 por valor de \$320.616 millones.

En el Segmento Postal se registraron ingresos por **\$65.018 millones** con una disminución del 4,9% en comparación con el mismo corte de 2021, cuando se registraron \$68.350 millones; lo anterior emanado de la afectación en los ingresos del servicios de Certificado Nacional que presentaron una caída del 8,35% frente a la vigencia 2021, debido a la menor imposición de servicios postales por la expedición del Decreto 806 de 2020; así mismo, el servicio de Franquicia Postal y Telegráfica presenta una disminución anual del 5,5% frente a los ingresos percibidos al mismo corte del año 2021.

Por otra parte, el Segmento E-commerce presentó una disminución general del 39,7%, equivalente a \$(28.265) millones; principalmente por el servicio de Correo Internacional Entrante debido a la caída de los volúmenes internacionales de llegada, especialmente procedentes de China Post, por este servicio se registraron ingresos por \$17.645 millones con una reducción del 49,0% en comparación con el mismo corte de 2021, cuando se registraron \$34.610 millones.

Los ingresos recibidos bajo este concepto, corresponden a los recursos que recibe 4-72 como pago por la distribución y entrega de objetos postales que se movilizan desde Operadores Postales de otros países; desde la vigencia 2021, se presentó disminución en los volúmenes del correo E-commerce procedente de China. Por otro lado, se evidenció a nivel de la UPU un comportamiento con tendencia a la baja de los flujos de correo de envíos de correspondencia (LC) que son los utilizados por los Operadores de Origen para encaminar los volúmenes de e-commerce y que están siendo desviados por medio de consolidadores privados, esto también ha afectado a los correos de la región UPAEP y por tanto a SPN.

De otra parte, el servicio de Paquetería E-Commerce presentó disminución del 28,9% alcanzando ingresos por \$23.813 millones frente a los percibidos al mismo corte del año 2021 por valor de \$33.490 millones. En este segmento se incluyen los ingresos del Cliente MailAméricas el cual sumo ingresos por \$22.872 millones acumulados a diciembre 2022.

El Segmento Gestión de Información, presentó disminución del 12,1% equivalente a \$(12.688) millones, en comparación con su registro a diciembre de 2021; generados principalmente por el servicio Soluciones de Información, con una disminución anual del 47,7%, especialmente por la ejecución que se dio en la vigencia 2021 con el cliente Registraduría Nacional del Estado Civil.

Se registraron variaciones positivas en el Segmento Paquetería con incremento en sus ingresos del 3,4%, alcanzando ingresos por \$55.055 millones frente a los percibidos al mismo corte del año 2021 por valor de \$53.253 millones. Se debe tener en cuenta que en el mes de octubre 2022 se realizó la causación de ANS con el cliente Colombia Telefónica por \$1.507 millones, afectando los ingresos operacionales, por concepto de siniestro y abollados. Conciliación realizada por la Vicepresidencia de Operaciones y Servicio al Cliente.

Finalmente, en el segmento SPU se registraron ingresos por \$4.828 millones con un incremento del 75,6% en comparación con el mismo corte de 2021, cuando se registraron \$2.750 millones; lo anterior debido a la proyección del cálculo del déficit.

### **Costos de Producción y Gastos Administrativos**

Los Costos de Producción se totalizaron en \$353.954 millones a diciembre de 2022, con un incremento del 9,4%, equivalente a \$30.504 millones, respecto a los registrados en el mismo periodo de 2021; frente a este escenario los principales incrementos se presentaron en; Gastos de Personal que al cierre de diciembre ascendieron a \$142.099 millones, presentando un incremento del 11,6% frente a los causados al mismo corte de 2021 cuando se reportaron \$127.364 millones. En cuanto a Transporte a diciembre de 2022 se totalizó en \$114.707 millones, con un incremento del 18,5% frente a los costos causados por este concepto al mismo corte de 2021 cuando se reportaron \$96.770 millones.

Los Gastos de Administración se registraron en el mes de diciembre de 2022 por valor de \$16.679 millones con un incremento del 3,2% frente a los reportados en el mismo periodo de 2021 por \$16.170 millones, el incremento se dio principalmente por la causación de los siguientes contratos:

Contrato de Interventoría N. 126 de 2019 suscrito con el Proveedor MC Arquitectos S.A, por valor de \$797 millones, del cual se causaron \$598 millones, este contrato estaba suspendido por la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, el objeto del contrato refiere a la legalización, reconocimiento, y normalización del Licenciamiento para las estructuras de la Sede Principal, y la ejecución del Contrato 274 de 2021 con la Universidad Nacional, cuyo objeto corresponde a contratar los servicios especializados de consultoría para la definición de la estrategia de Gobierno de Datos de la Entidad, basado en la identificación y análisis de los procesos, personas y tecnología adaptada por la Entidad, que al cierre de diciembre se causaron \$1.124 millones. Los demás gastos que afectaron este rubro son, Gastos de personal, vigilancia y seguridad, combustible, mantenimiento, servicios públicos, arrendamiento e impresos y publicaciones; entre otros.

### **Resultado Operacional y Neto**

Bajo este panorama, SPN reportó al cierre de diciembre una Pérdida Operacional Acumulada por valor de \$(89.872) millones, con un incremento del 372,9% respecto al Resultado Operacional registrado al mismo corte de 2021 por \$(19.004) millones.

Como resultado de lo anterior, SPN reportó en el ejercicio del mes de diciembre de 2022 una Pérdida Neta por valor de \$(16.069) millones; para un Resultado del Ejercicio Neto Acumulado por \$(92.363) millones, el cual es superior en un 689.2% respecto al Resultado Neto Acumulado reportado a diciembre de 2021 por \$(11.703) millones.

### **Estado de Situación Financiera**

Al cierre de diciembre de 2022 SPN registró Activos por valor \$228.201 millones, los cuales presentaron una disminución del 16,4% equivalente a \$(44.622) millones respecto a los reportados en el mismo corte de 2021.

En el Activo Corriente, la disminución es consecuencia del comportamiento del rubro del Efectivo, por las Cuentas de Ahorro y Corriente depositados en Bancos Nacionales, debido a la disminución de ingresos que presentó la Entidad; originando que a la fecha de corte se tengan obligaciones pendientes de pago; sin embargo, la Entidad está enfocada en la proyección de recaudo para poder cumplir con dichas obligaciones. Los recursos disponibles han sido utilizados atender los compromisos de pagos que mensualmente tiene la Entidad en cumplimiento de su objeto social.

El Activo No Corriente presentó una disminución de 3.1% equivalente a \$(3.615) millones respecto a los reportados en el mismo corte de 2021; esto obedece principalmente a la amortización acumulada de intangibles y al cálculo del impuesto diferido causado al cierre de la vigencia 2022.

Los Pasivos se totalizaron en \$172.232 millones al cierre de diciembre de 2022, con un incremento del 44,9%; es decir, \$53.336 millones, respecto a los que registraba la Entidad en el mismo corte de 2021, esto debido a la disminución de ingresos presentados por la Entidad; originando que a la fecha se tengan obligaciones pendientes de pago.

Con corte a diciembre de 2022 SPN registra un Patrimonio por valor de \$55.969 millones, conformado de la siguiente manera con sus respectivas variaciones anuales: Capital Suscrito y Pagado \$168.271 millones (0,0%), Reservas \$23.002 millones (0,0%), Resultados de Ejercicios Anteriores \$(42.942) millones (67,5%), en este rubro se incluye la pérdida de la vigencia 2021 por \$(11.703) millones y finalmente, la Pérdida del Ejercicio por \$(92.363) millones (689,2%).

Al cierre de diciembre de 2022 la Pérdida del Ejercicio por \$(92.363) millones y los resultados de ejercicios anteriores por \$(42.942) millones ascienden a \$(135.305) millones que corresponde al 80,4% del capital suscrito y pagado de la Entidad el cual es de \$168.271 millones.

## Gestiones Adicionales

Del total de Cuentas por pagar presupuestales constituidas al 31 de diciembre de 2021 por valor de \$81.731,6 millones, en la vigencia 2022 de acuerdo a las gestiones realizadas se depuró un total de \$68.571,6 millones equivalente al 84%.

Respecto a temas de cartera, se adelantó seguimiento periódico con las Regionales y abogados de la Asesoría jurídica sobre el avance de las actuaciones para el cobro de cartera en mora.

Como resultado de la gestión de cobro que se realizó durante el año 2022, a diciembre se obtuvo un recaudo para SPN de \$250.654 millones, sobre unos ingresos gestionables de \$257.810 millones, obteniendo un cumplimiento del 102%, teniendo en cuenta que la meta de recaudo fue establecida sobre el 95% del total de los ingresos gestionables.

En cuanto a la gestión de cobro realizado de cartera internacional por gastos terminales y encomiendas, a cierre de diciembre 2022 se obtuvo recaudo de \$18.268 millones, y por acuerdos comerciales internacionales se tuvo recaudo de \$3.004 millones, para un total de \$21.272 millones.

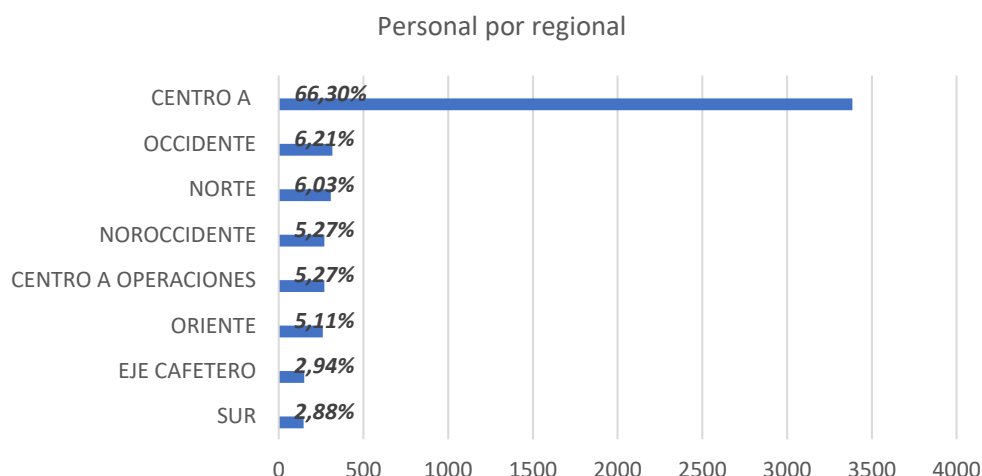
De otra parte, la entidad continuo con el mejoramiento de la implementación de la herramienta del módulo de costos, la cual una vez se culmine, permitirá tener análisis de costos unitarios por servicio, segmentos y canales, que contribuirá a la toma de decisiones por parte de la administración.

Dentro de las estrategias para mejorar los ingresos de la compañía se presentó ante el Ministerio de las Tecnologías y las comunicaciones la modificación en la metodología para el cálculo del déficit SPU, lo que permitirá tener un reconocimiento acorde al costo en que incurre la empresa en términos de cubrimiento a nivel nacional, en cumplimiento de las obligaciones legales adquiridas por ser el Operador Postal Oficial de Colombia.

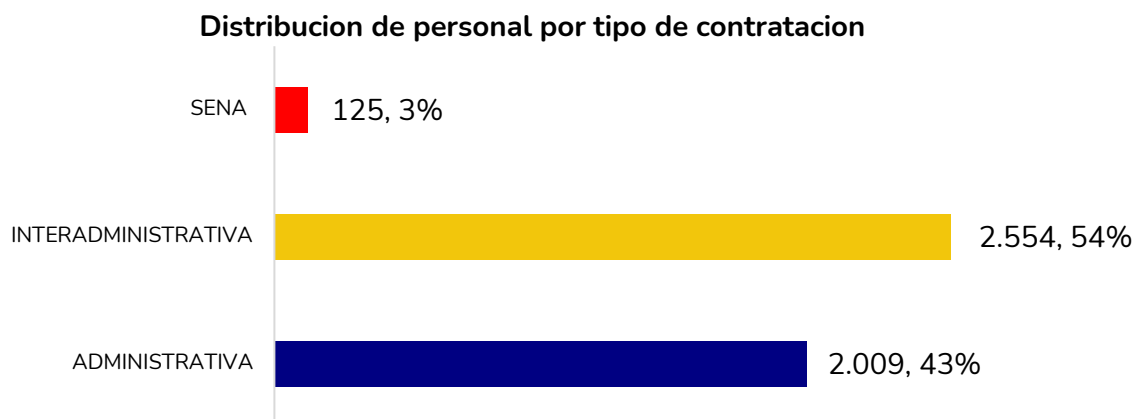
## Gestión del Talento Humano

Servicios Postales Nacionales S.A.S. al cierre de la vigencia 2022 contó con **4.688** colaboradores, representado en 1.001 personas menos en relación con el periodo anterior dando así cumplimiento a la política de austeridad impartida a partir del mes de octubre de 2022; del total de trabajadores **1.251 son madres cabeza de familia**, que representan el 26% del equipo, **y 1.131 son jóvenes entre 18 y 28 años**, que representan el 24%, lo que permite fortalecer la política de primer empleo, las políticas de igualdad de género y trabajo decente.

### Descripción de personal por regional:

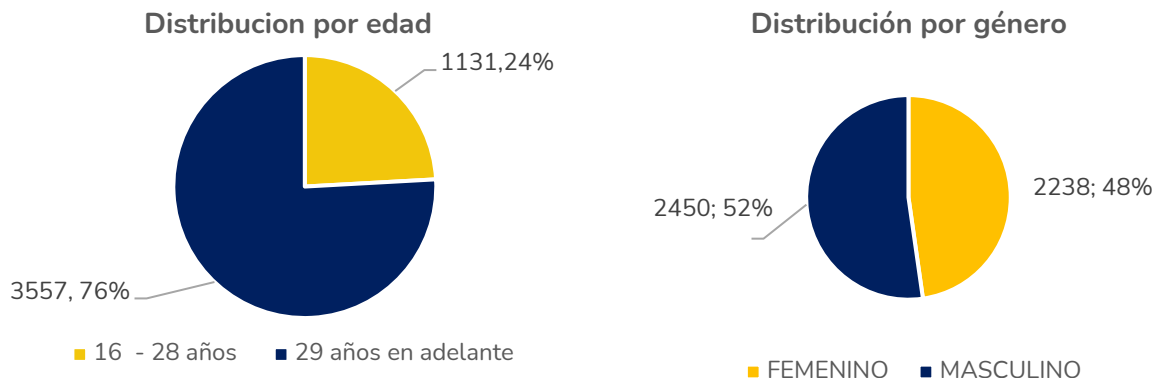


### Descripción de personal por tipo de contratación:





## Distribución por edad y género



La empresa dio continuidad a la política de primer empleo representado en el **24%** del personal contratado con edades entre los 16 a los 28 años; así mismo, existe una nivelación entre los géneros del personal contratado existiendo una brecha muy pequeña entre la cantidad de hombres y mujeres vinculados con la organización.

De otra parte, de acuerdo con la directiva interna de austeridad, hubo una reducción del 18% del personal contratado, representado en 1001 personas con relación a la vigencia anterior, situación que demuestra el logro del objetivo propuesto al disminuir los costos y gastos asociados a la nómina del personal en un **9%**.

Así mismo, se hizo la migración del personal vinculado por la Empresa de Servicios Temporales a contratación directa con la organización.

## Gestión de Infraestructura

La Dirección Nacional de Infraestructura conforme al plan estratégico 2020- 2024, presenta las gestiones adelantadas durante el 2022, a través del mejoramiento de la infraestructura física:

### Objetivo:

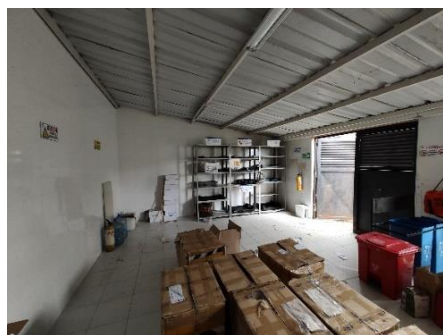
Continuar con el plan para el mejoramiento de la Infraestructura Física de la Sede Principal, Regionales y los inmuebles propios de la empresa, para lo cual se realizó el levantamiento de un Plan de Mantenimiento el cual se ejecutó en un 80% para la vigencia 2022, de lo cual a continuación se relacionan las adecuaciones más relevantes:

### Sede Principal Bogotá

Reparaciones en cubierta, piso plazoleta de comidas, construcción baño mujeres cancha, instalación de purificadores, mantenimiento general auditorio.



## Adecuación Centros de Acopio de Residuos Peligrosos a Nivel Nacional



**Centro A**



**Norte**



**Oriente**

### Regional Norte:

Elaboración e Instalación Portón Sede Principal Regional Norte:



## Regional Noroccidente

Cambio Bajantes Aguas Lluvias Sede Principal – Regional Noroccidente



## Regional Occidente

Cambio celosías Sede Principal – Regional Occidente





## Gestión de Tecnología

La Dirección de Informática y Tecnología tiene como objetivo gestionar el apoyo a los procesos del negocio a través del suministro de infraestructura tecnológica, sistemas de información, seguridad informática, soporte técnico, uso y apropiación de los recursos tecnológicos, para mejorar la eficiencia de los procesos y apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

Principales logros:

- Se gestionó la implementación del modelo S42Certificación UPU, que permitió incluir el modelo de direcciones de Colombia en la norma S42 de la UPU. Certificación otorgada a Colombia el 12 Mayo 2022.



- Se avanzó en el 98% en el plan de implementación de IPV6 cumpliendo con la resolución 2710 de 2017 y la circular 000015/2022 Emitida por el Ministerio de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones, donde se definen los lineamientos de la adopción del protocolo, y exige a las entidades del orden nacional

- Se garantizó la protección del correo electrónico corporativo y la seguridad de los datos en la Suite Microsoft Office 365, el uso efectivo de herramientas colaborativas como Teams.
- Se creó el personaje COPO, para la apropiación y difusión del Código Postal, logrando la atención de **5.096.462** de consultas y la actualización de malla vial de 4 ciudades (Ibagué, Manizales, Pasto y Villamaría) a partir de la información dispuesta por el IGAC\* en datos abiertos.
- Se realizaron los desarrollos evolutivos sobre las plataformas CORE del negocio (Sistema de Información Postal de la empresa, Multipay, Biométricos, Sherlock, Riesgo de liquidez, entre otros), que permitieron la integración de soluciones, habilitación de la transformación del negocio, nuevas funcionalidades y el cumplimiento de los cambios normativos y regulatorios que nos rigen.
- Salida a producción de la nómina electrónica para cliente corporativo. Dando cumplimiento a la Resolución 0013 del 11 de febrero del 2021 emitida por la Dian.
- Implementación de la facturación electrónica para puntos de venta. Resolución 042 del 5 de mayo del 2020 de la Dian.
- Se mitigaron las GAP generados por la decisión unilateral de la entidad Multipay S.A.S. en no seguir brindando su servicio en su infraestructura, llevando a buen término la transición del montaje de los aplicativos y ambientes de certificación y producción en los servidores alojados en CPD de CLARO cubriendo esta plataforma con los estándares de infraestructuras dados por este proveedor y brindando un mayor respaldo a la operación de la plataforma.

- SOC (Centro de Operaciones de Seguridad). Se realizó el apoyo técnico a la Oficial de Seguridad de la información para la realización de este proyecto, el cual consistió en la configuración de 150 elementos de tecnología (52 servidores, 56 switches, 27 Access point, 15 firewall) este proyecto al cierre de Septiembre de 2022 ya estaba implementado al 100%.
- Nómina Electrónica: Se realizó la implementación del proceso de Nómina Electrónica y la integración con el sistema Titanio de Delcop para la transmisión de la Nómina Electrónica a la DIAN por requerimiento de Ley de acuerdo con la Resolución 000013 de 11-02-2021.

### Gestiones adelantadas

Se describe a continuación un avance general de los proyectos adelantados por el área de tecnología, algunos de ellos definidos en la estrategia “optimizar los sistemas de información”, de la planeación estratégica 2020-2024, y otros que se adelantaron como apoyo a la gestión de las áreas cliente:

- Implementación de PETI: Se avanzó en la ejecución de dos de los principales proyectos definidos dentro del documento PETI. Para el 2023 se avanzará en la ejecución de siete proyectos adicionales, quedando pendientes de priorización presupuestal dieciocho (18) proyectos; para así completar los veintisiete (27) que se presentaron dentro del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información.
- Definición Gobierno de Datos Fase I: Este proyecto busca analizar y definir el gobierno de datos de la Entidad, el proyecto fue ejecutado y completado por la Oficina de Transformación Digital y el entregable fue socializado con la Dirección Nacional de Informática y Tecnología.
- Plataforma Omnicanal de atención Contact center: Se realizó el apoyo técnico para la implementación de una herramienta de omnicanalidad para la atención del servicio al cliente, donde el implementador fue el proveedor Innova Tech IT. Esta herramienta permitió integrar nuevas tecnologías para la evolución en la atención



al cliente a través de diferentes canales de contacto. La herramienta de omnicanalidad ofreció lo siguiente:

- VOIP – Telefonía SIP.
- Enrutamiento inteligente – IVR.
- Control de horarios y reportes.
- Grabación y análisis de calidad de las llamadas.
  
- Tipificación de contactos por canales como: llamadas, chat, email y redes sociales.
- Marcación outbound progresivo predictivo.
- Integración con aplicaciones existentes para obtención de información en tiempo real.
- Logros obtenidos con la implementación:
  - Se implementó el inicio de transformación de la atención de los clientes con una herramienta más robusta aplicando los beneficios del control de la omnicanalidad.
  - Información centralizada de los clientes y sus necesidades.
  - Información de indicadores más confiables.
  
- Plataforma de Gestión de PQR's: Se encuentra en implementación de la actualización funcional y automatización de procesos para la gestión de los PQRS de la Entidad. Actualmente se encuentra en ejecución el contrato.
  
- Cableado estructurado: Se contrató la adecuación de los centros de cableado estructurado teniendo en cuenta que estos se encontraban en malas condiciones, se realizó el peinado de patch Cord y limpieza, se actualizó la documentación, se entregaron los planos, se adquirieron nueve (9) aires acondicionados. En total fueron 1951 puertos en patch panel de sus 11 centros de cableado.

- Renovación de Sistema CORE: Este proyecto se encuentra detenido, por temas presupuestales, el objetivo es realizar una consultoría que nos permita analizar el estado actual de cumplimiento normativo, funcional, operativo y tecnológico de la herramienta CORE logístico y así mismo poder determinar la mejor solución que acompañe la transformación de la compañía y del sector logístico y postal. Para su estructuración, se han realizado videoconferencias con países referentes como Chile, México, Argentina y directamente con la Unión Postal Universal (UPU), para tener una mayor visibilidad y conocimiento de las mejores prácticas aplicadas a nivel mundial.
- Documento Soporte Electrónico: Se realizó la implementación del requerimiento de Ley “Documento Soporte Electrónico”, dando cumplimiento a las Resoluciones 0067 del 29 de Dic-2021 y 000488 del 29 de Abril del 2022 emitidas por la Dian para la transmisión de Documento Soporte,
- CRM: Se realizó el apoyo técnico para la contratación de este proyecto se encuentra en proceso de estabilización a cargo de la Vicepresidencia de Servicio al cliente.
- Implementación Sistema de Gestión de Documento Electrónico y de Archivo (SGDEA) - Controldoc: Apoyo técnico para la implementación del Software de Gestión Documental, para el proceso de gestión y control documental de la empresa, y sus clientes corporativos, facilitando que las personas completen, envíen y firmen electrónicamente documentos en línea.

## CODE – Código Postal de Colombia

La unidad de Código Postal CODE es un área respaldada presupuestalmente a través de los convenios interadministrativos celebrados entre el MINTIC y Servicios Postales Nacionales S.A.S, la cual se encarga de la administración del Código Postal Colombiano y de manejo de todos los servicios adjuntos correspondientes al procesamiento de base de datos de direcciones y análisis geográficos.

La unidad de Código Postal CODE además de los compromisos que se derivan de los convenios interadministrativos con el MINTIC para la administración del Código Postal, realiza las siguientes actividades directamente relacionadas con la operación logística de Servicios Postales Nacionales S.A.S:

- Geo codificación y normalización supervisada de las bases de datos de clientes corporativos del área de Masivos a nivel nacional y puntos de venta.
- Geo codificación automática de las bases de Admisión Corporativas para asignación de código postal y operativo (WEB Service con el Sistema de Información Postal de la Empresa).
- Mantenimiento del modelo logístico de operaciones (Sectorización Código Operativo).
- Capas de Sector Certificado Distribución, Transporte y Motorizados.
- Desarrollo y gestión de indicadores de Operación CODE. (Efectividad de clasificación, apoyo en actividades de mejora de clasificación de direcciones.)
- Atención de productos CODE: Servicios RADAR.
- Realización de Mapas y manejo de datos a partir de análisis geográficos.

## Gestión Operaciones

La empresa cuenta con una planta automatizada para el envío y recepción de paquetes, 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.

## 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.

Para la vigencia 2022 se avanzó en los siguientes planes y proyectos desde la Vicepresidencia de Operaciones.

## Ejecución de Planes y Proyectos

- Se recibió el informe de la consultoría realizada por la Universidad Nacional de Colombia para el estudio de los estándares de la operación a nivel de la Central de Tratamiento Postal en Bogotá y San Cayetano. El alcance de esta consultoría consistió en el análisis de oportunidades Industria 4.0 del modelo operativo actual, el diagnóstico operacional de Centro A, el plan de estandarización de la operación internacional en San Cayetano y la Central de Tratamiento Postal de Bogotá. El objetivo es tener en cuenta este proyecto dentro de la priorización de recursos presupuestales de la empresa con el fin de realizar la validación e implementación de las recomendaciones.
- El 30 de noviembre se inició el proceso de invitación abreviada para las nuevas contrataciones de transporte multimodal por dos (2) meses siguiendo las aprobaciones de la junta directiva. Estos nuevos contratos empezaron operación el 1 de diciembre para cada una de las regionales.
- Para evitar el número de siniestros de robo de vehículos en las rutas nacionales, los cuales durante el año 2020 y 2021 fueron una constante, se trabajó más estrechamente con la Dirección de Seguridad Postal para hacer doble monitoreo a las rutas, más relacionamiento con Policía de Carreteras y se compartimentó la información al momento del cargue y salidas de vehículos, dando como resultado una disminución de siniestros y en particular que en la temporada de mayores robos (meses de noviembre y diciembre) no se presentó ninguna novedad.

## Resultados Operacionales

En 2022 el volumen de envíos distribuidos presenta una disminución del **41%** respecto al año anterior, continuando la tendencia registrada en el 2021, impacto generado por la disminución en el segmento de masivos **(-47.6%)** y la reducción de envíos internacionales entrantes **(-41.2%)** principalmente producto de la normatividad aduanera que impuso el pago de impuestos a los envíos internacionales de menos de USD200 dólares, y la cual entró en vigencia en el mes de septiembre de 2021.

SEGMENTO	2019	2020	2021	2022
<b>Documentos*</b>	24.464.531	12.896.750	11.456.059	11.135.015
<b>Masivos</b>	89.178.105	91.620.152	75.958.372	39.764.259
<b>Paquetería</b>	1.582.390	1.716.688	2.518.359	1.998.303
<b>Internacional**</b>	6.071.623	7.832.819	5.402.767	3.172.424
<b>Otros</b>	398.888	190.649	175.652	158.420
<b>Total</b>	<b>121.695.537</b>	<b>114.257.058</b>	<b>95.511.209</b>	<b>56.228.421</b>

\*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.

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

- El segmento de documentos presentó una caída del 2.8%. presentando una recuperación respecto a la disminución registrada del año 2020 al 2021, periodo en el cual disminuyó el 11.1%.
- El segmento masivo registró una disminución del 47.6% respecto al año 2021 debido a una caída en el servicio de masivos servicios públicos.
- El segmento de paquetería disminuyó el 20.6%.
- El segmento internacional presentó una caída del 41.2% comparado con el año 2021.

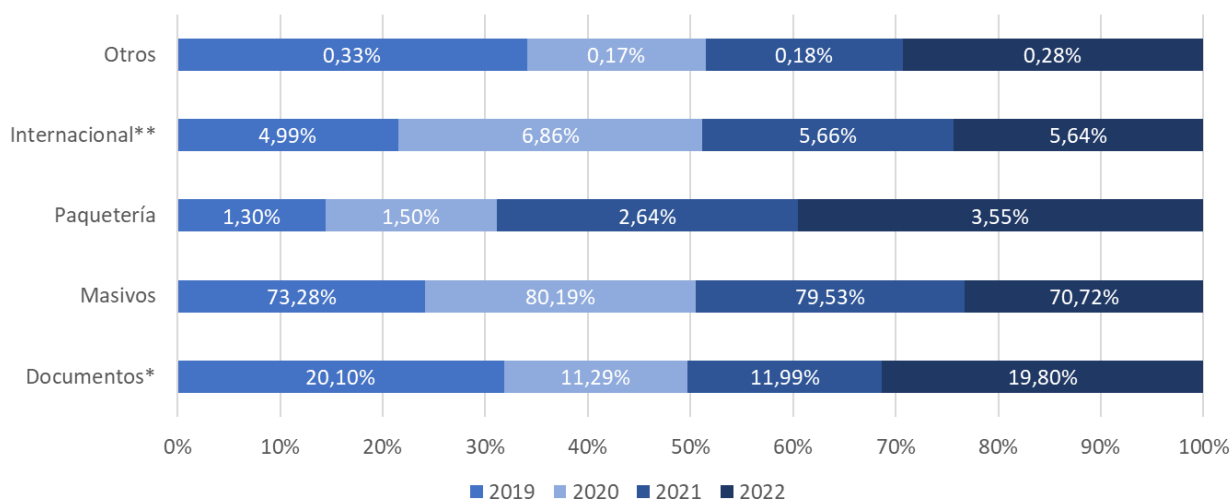
Todo esto teniendo en cuenta las situaciones presentadas desde la gestión comercial y financiera del presente informe.

### Volumen De Envíos Distribuidos Por Segmento 2019-2022

Dentro de la participación de envíos distribuidos durante la vigencia de 2022, se observa como los segmentos de Documentos y Paquetería incrementaron su participación respecto a la vigencia de 2021 en un 65,1% y 34,8% respectivamente, mientras que el segmento de Masivos disminuyó su participación en un 11,1% dentro del volumen de envíos distribuidos.



Participación Segmento volúmenes distribuidos  
2019-2022



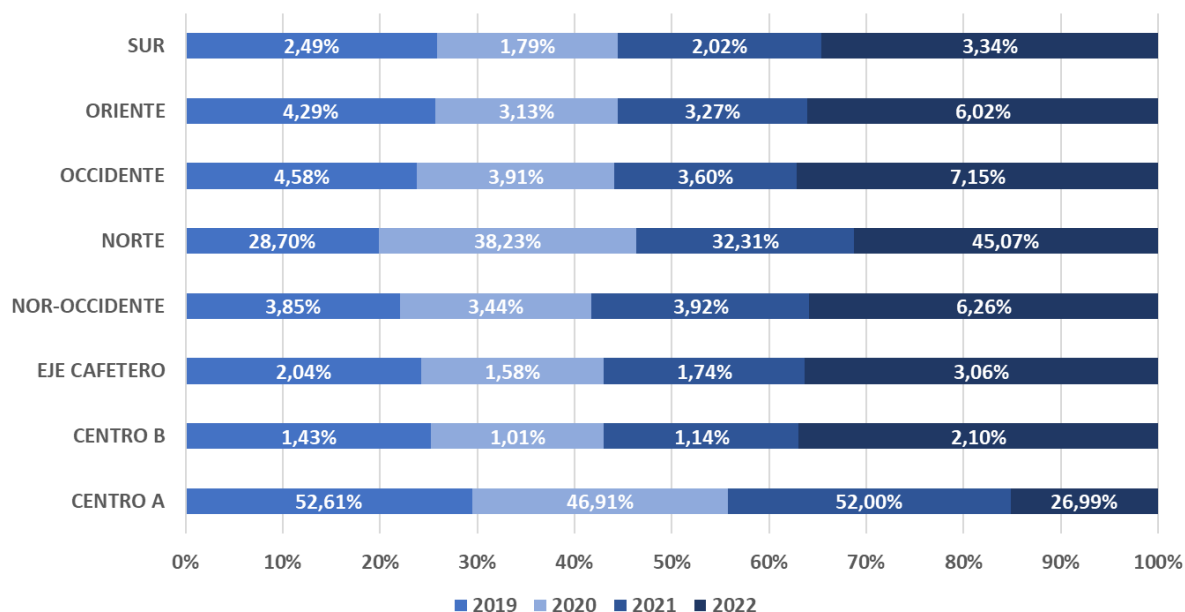
Vemos como el segmento de paquetería, desde el año 2019 viene mostrando un constante crecimiento en su participación dentro del total de envíos distribuidos (173%), con lo cual marca la ruta a seguir desde el punto de vista operacional para reforzar los procesos operativos que nos permitan buscar mayor participación en el mercado nacional.

### Volumen De Envíos Distribuidos Por Regional 2019-2022

Para la vigencia de 2022, la regional Norte ocupó el primer puesto en el volumen de envíos distribuidos rompiendo la tendencia que registraba la regional Centro A durante los últimos 3 años al pasar de una participación del **32,3%** en 2021 al **45,1%** en 2022 y Centro A del **52%** en 2021 al **27%** en 2022.

Regional Centro A fue la regional que presentó una disminución en 2022, mientras que las demás regionales ganaron participación en el volumen de envíos distribuidos a nivel nacional.

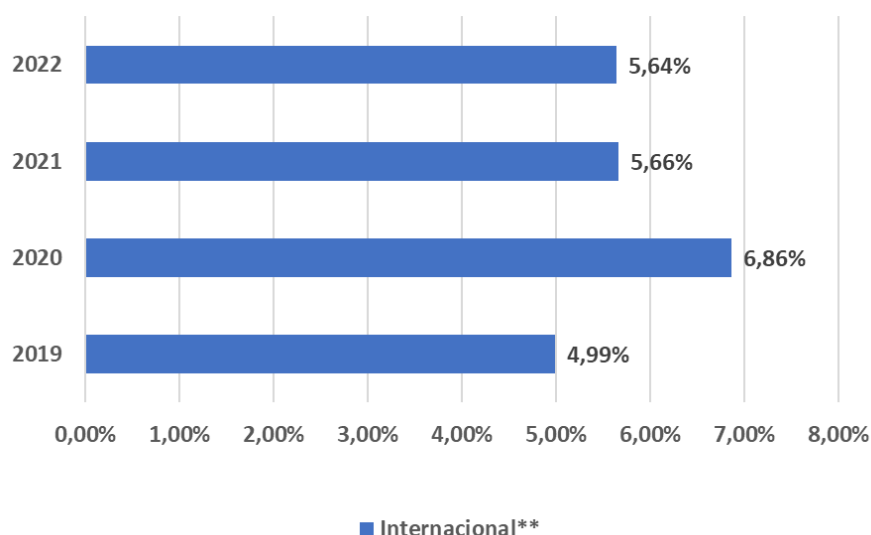
### Volúmenes distribuidos por regional 2019-2022



### Volumen De Envíos Distribuidos Segmento Internacional 2019-2022

Durante la vigencia del año 2022, el segmento internacional mantuvo la misma participación dentro del total de los envíos distribuidos, representando un 5,6%.

### Volúmenes segmento internacional 2019-2022



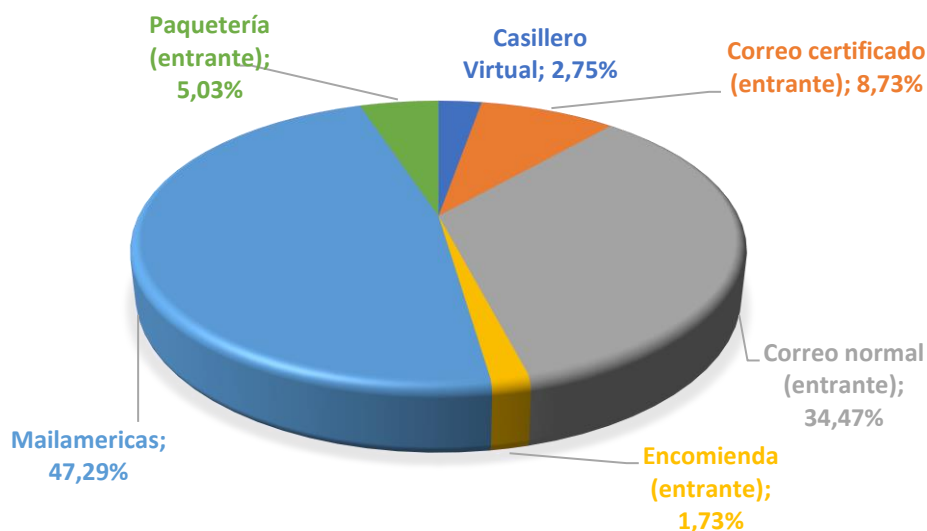
Sin embargo, el volumen de los envíos internacionales presentó una disminución del 41.2% respecto al año 2021, manteniendo la misma tendencia hacia la baja reflejada en el 2020. Este comportamiento es el mismo que se refleja a nivel mundial, según el reporte del tercer cuarto del año (3Q) emitido por la Unión Postal Universal (UPU):

Producto Postal Internacional	Cambio Post – Pandemia vs Pre -Pandemia Sep. 2019 – Sep. 2022 Tasa de crecimiento (Toneladas)	Cambio Post – Pandemia vs Pre -Pandemia Sep. 2019 – Sep. 2022 Tasa de crecimiento (Número de envíos)
Documentos (U)	-70.1%	-73.2%
Paquetería (C)	-6.0%	5.8%
EMS (E)	-17.7%	-37.7%

Este compartimento obedece a:

- Cambios en el comportamiento de los consumidores han acelerado el alejamiento en el uso de correo postal.
- Los operadores de entregas están sustituyendo la red de punto a punto de la UPU por una combinación de carga internacional y redes domésticas.
- El nuevo sistema de remuneración ha reducido el atractivo económico de la red de la UPU para los operadores de entrega.
- Los nuevos regímenes de impuestos (IVA) en muchos países ha afectado la evolución de los intercambios postales internacionales.
- Tres (3) factores exógenos han afectado durante el año 2022 el intercambio postal internacional: La guerra en Ucrania, la inflación y los riesgos de recesión a nivel mundial.

Dentro del segmento internacional, la distribución de los envíos se distribuye de la siguiente manera:



## Indicadores estratégicos de la operación 2021 – 2022

### Tiempos de entrega

El promedio del año 2022 fue del **89.16%** de cumplimiento de la meta fijada del 90%, pero estuvo por encima de la tolerancia.



El último trimestre del año se vio afectado el cumplimiento por:

- Los horarios de salida de las rutas nacionales que se ajustaron para salir más temprano con el fin de evitar las congestiones y el alto flujo vehicular en la ciudad de Bogotá.
- Represamiento de cargo que cursa a través del contratista de carga aéreo para los destinos denominados “Puertos” debido a los atrasos en el pago de facturas por parte de la empresa que causaron algunos ceses de operaciones por parte del contratista.
- Traumatismo propio del cambio de contratista en el mes de diciembre, producto de la nueva contratación del servicio terrestre que empezó a operar el 1 de diciembre, especialmente en regional norte.

## Efectividad de entrega

El promedio del año 2022 fue del 91% de cumplimiento por encima de la meta fijada del 90%, registrando un cumplimiento por encima de la meta en 7 de los 12 meses del año.

Los dos últimos meses del año no se alcanzó la meta por:



- Represamientos en envíos por la reducción de personal operativo y el cese esporádico de operación de algunos contratistas en la prestación de los servicios adicionales debido al atraso en el pago de facturas.
- Cierres viales que afectaron la conexión de las rutas.
- Traumatismo propio del cambio de contratista en el mes de diciembre, producto de la nueva contratación del servicio terrestre que empezó a operar el 1 de diciembre, especialmente en regional norte.

## Transformación Digital

La Oficina Asesora de Transformación Digital e Innovación es la encargada de liderar la implementación de tecnologías y herramientas de la cuarta revolución industrial para optimizar los procesos operativos y misionales, reduciendo costos e incrementando la eficiencia y eficacia de estos, buscando entregar un mayor valor a los clientes y accionistas de SPN.

Dentro de los logros del área se tiene la creación de la nueva línea de negocio en Gestión de información, representada en dos grupos principales:

1. Asesoría, interventoría, diagnóstico y ejecución para la implementación de sistemas y soluciones de gestión de documento electrónico y archivo.
2. Gestión de información como servicio, dentro del que se encuentran:
  - **Backup como servicio:** incluye la consultoría, implementación y operación de la generación y custodia de copias de respaldo de la información de nuestros clientes.
  - **Disaster and recovery como servicio:** incluye la consultoría, implementación y operación como servicio de los planes de recuperación de desastres a entidades públicas y privadas.
  - **Custodia de información digital:** se ofrece el servicio de custodia de información digital en almacenamientos propios o tercerizados, reduciendo a



- los clientes la carga operativa y de infraestructura que representa el mantener su información de negocio.
- **Servicios de analítica de datos:** se ofrece la posibilidad de realizar analítica a los datos que se mantengan en custodia, generando un ciclo completo a nuestros clientes, desde la organización de sus archivos físicos, digitalización y custodia, hasta el aprovechamiento de la información mediante técnica descriptivas, predictivas y prescriptivas.

## Proyectos Implementados

- **Captura cognitiva**

Busca transformar el proceso de captura de información para los envíos procedentes del comercio electrónico transfronterizo que ingresan al país. Esto se concibe a través de la incorporación de tecnologías de Inteligencia Artificial y Machine Learning en diferentes capas que automatizan las actividades manuales de preclasificación, digitación, clasificación y cargue al sistema de información de la entidad, permitiendo mejorar los niveles de información para trazabilidad, reducir tiempos de procesamiento y aumentar en gran medida la calidad de los datos que se ingresa al sistema postal de 4-72. La solución tiene componentes de software y hardware que se articulan entre sí integrándose al ecosistema existente en la entidad, facilitando el acceso a la información en tiempo real y favoreciendo la generación de analítica para la toma de decisiones operativas.

Con este proyecto se espera aumentar los niveles de calidad de la información cargada a los sistemas de información en más de un 50%, aumentar la cobertura de envíos con trazabilidad en un 30%, aumentar la utilización de las bandas de paquetería pasando de un 20% a más de un 85% de utilización, capturar la información de forma automática hasta del 75% de los campos reduciendo hasta en un 50% el tiempo invertido en el proceso de admisión de envíos internacionales entrantes, el cual incluye implementaciones específicas para clientes corporativos importantes de comercio electrónico como Mail Américas, que percibirá reducciones de tiempo y eficiencias en sus actividades de admisión y clasificación de envíos.

- **Implementación Gobierno de Datos**

Cumplir las normas relacionadas en gobierno y protección de datos implementando el modelo de gobierno de datos, basado en el marco de referencia de arquitectura empresarial y de TI, y la política de gobierno digital de MinTIC, así como la ley 1581 de 2012. Incluye el análisis, diagnóstico, definición de estrategia, políticas e implementación del gobierno de datos.

### **Proyectos en ejecución**

- **Implementación del Sistema de Gestión de Documento Electrónico y Archivo**

Implementación de un SGDEA, el cual Incluye los módulos de administración, radicación de comunicaciones internas y externas, gestión de archivo (TRD), APP radicación virtual, gestión electrónica de trámites y flujos de procesos internos (contractual y talento humano). Salida a producción 16 de septiembre con el módulo de correspondencia.

- **Sr. Pack Fase II**

Adquisición y operación por dos años de 34 Lockers de tamaño mediano (Sr. Pack) y la renovación de los 8 existentes, con capacidad de autoservicio en envío y recepción de objetos postales en los procesos de admisión y distribución a nivel nacional. Con corte a diciembre se han recibido los Lockers, se realizaron pruebas del software y de interoperabilidad con SIPOST. La última semana de diciembre se inició la distribución a nivel nacional.

- **Mejoramiento del modelo de operación logística**

Diagnóstico del modelo de operación logística en la central de tratamiento postal de Bogotá mediante la obtención del análisis y levantamiento del proceso logístico actual y sus métricas de productividad. Se busca una reducción de costos al estandarizar los procesos operativos en todas las regionales y un mayor control logístico. La implementación se realiza fundamentada en la simulación en software de los procesos productivos y sus métodos de operación. Con corte a diciembre se recibieron los

entregables por parte del proveedor, se revisaron y se socializaron con los diferentes interesados.

- **Control y seguimiento a la operación logística**

Implementación de una plataforma de generación de rutas optimas de entrega, seguimiento satelital, control georreferenciado en tiempo real, APP de entrega y liquidación de los distribuidores.

Durante 2021 se implementaron nuevas funcionalidades como la sectorización de la clasificación. Con corte a diciembre de 2022 se realizó el levantamiento de requerimientos para la ejecución de una Fase II, como son la asignación dinámica de rutas y vehículos.

- **Automatización del subproceso de clasificación**

Proceso de automatización en el que mediante el uso de un APP en dispositivos móviles se realizará la clasificación en las diferentes regionales, reduciendo la manualidad y teniendo un mayor control del subproceso de clasificación, reduciendo el error humano. Con corte a diciembre se encuentra listo el desarrollo de la aplicación, y se adquirieron y distribuyeron los dispositivos móviles. Se trabajó con una de las regionales en la entrada a operación y se realizó seguimiento y acompañamiento por 2 meses.

- **Sistema Web para expendios SPU**

Desarrollo de una plataforma Web para que desde los expendios que no cuentan con equipo de cómputo o acceso a Internet fijo se puedan realizar imposiciones postales desde una Tablet o Teléfono inteligente gama media. Se ha realizado el backlog del producto y se encuentra en etapa de desarrollo.

- **Transformación de giros postales**

Desarrollo de una plataforma Web para que desde los puntos de venta que no cuentan con equipo de cómputo o acceso a Internet fijo se puedan realizar giros postales desde una Tablet o Teléfono inteligente. Se ha realizado el backlog del producto y se encuentra en etapa de desarrollo.

## Gestión 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, establecidos 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 2022 fueron los siguientes:

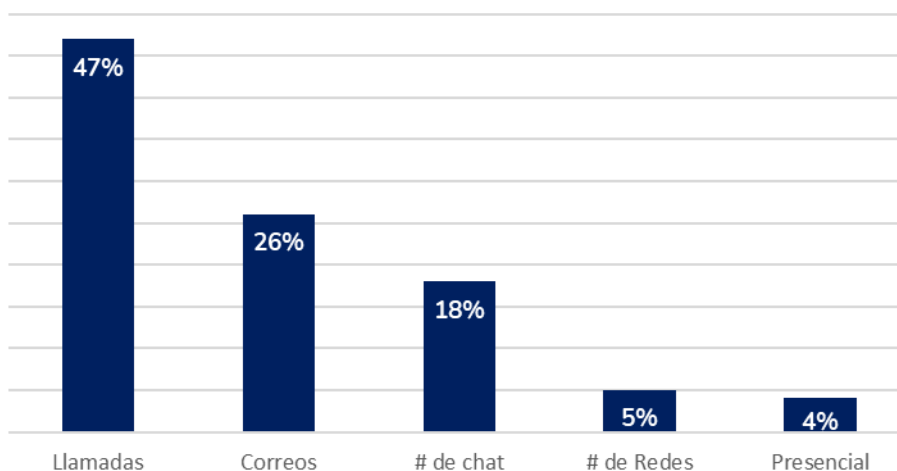
- Fortalecimiento de los canales de atención telefónico, presencial y digital.
- Desde julio del 2022 se tercerizó el contact center con el fin de nivelar los indicadores de atención y servicio que se vieron afectados por el incremento de envíos con pago de impuestos en el primer semestre lo que generó un alto volumen de usuarios contactando a la Entidad para realizar consultas o programación de entregas. La tercerización permitió mejorar el Net Promotor Score (Nivel de recomendación de la marca) pasando de -54 puntos en febrero a 25 puntos en diciembre. Esta medición se realiza por medio de la siguiente pregunta. “En una escala de 0 a 10 y de acuerdo con su reciente experiencia ¿Qué tanto recomendaría 4-72 a sus familiares y amigos?” donde del porcentaje (%) de los promotores (calificaciones 9 y 10) se sustrae el porcentaje (%) de los detractores (calificaciones del 0 al 6)

### Niveles de atención en los diferentes canales:

La entidad cuenta con canales de atención presencial por medio de 9 oficinas a nivel nacional, así como línea de atención telefónica nacional 018000111210, redes sociales, correos electrónicos que permite a los usuarios accesibilidad y atención Omnicanal.

A continuación, se relaciona la participación de los canales frente a la atención brindada en el 2022:

**Participación de los canales de atención 2022**



- En el 2022 se atendieron más de 1.900.000 usuarios en los diferentes canales.
- El canal más utilizado es el telefónico con el 47% de participación.
- El correo electrónico tiene una participación del 26%, este canal presentó un crecimiento representativo respecto al 2021.
- El chat representa el 18% de la atención general.
- Para el 2022 las redes sociales representan el 5%.

**Nivel de atención de la línea en el Contac Center:** durante el último semestre contó con un nivel de atención del 75% en promedio, para el trimestre final y debido a la contingencia se logró un nivel del 94% promedio.

- El nivel de atención del chat para la vigencia fue del 80% y para el último trimestre se atendió el 95%.
- El comportamiento de las redes sociales fue de 5.300 interacciones promedio mes donde se brindó atención 24/7.

- En el correo electrónico se gestionó un promedio mensual de 17.400 solicitudes donde su mayor participación estuvo asociados a la programación de envíos. Durante los cuatro primeros meses se presentó un gran volumen de correos lo que se fue normalizando una vez se tercerizó y se fortaleció la atención telefónica.

Se fortaleció el canal para atender los canales escritos las 24 horas y de esta manera dar mayor cobertura en la atención.

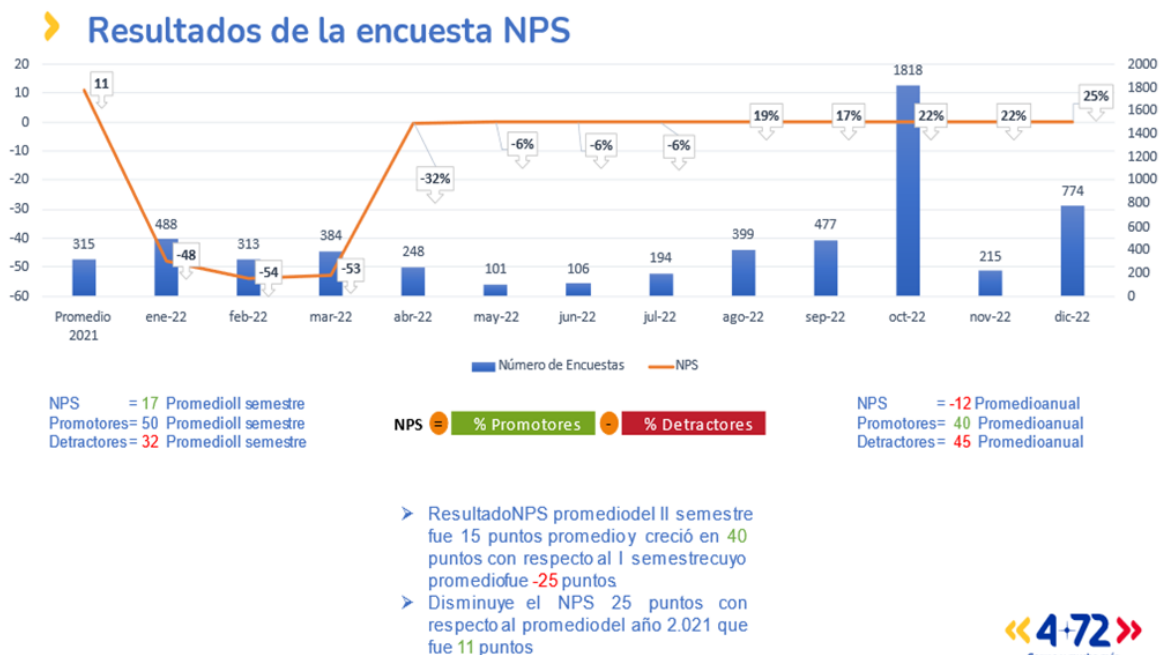
### **Crecimiento de la calidad del servicio representado en:**

En el segundo semestre la entidad tomo la decisión de fortalecer los canales de atención mediante el servicio BPO del contact center (telefonía, correos, redes sociales y chat) permitiendo pasar el nivel de atención promedio del primer semestre de 22% a un promedio de 96% en los últimos meses. De igual forma el nivel de servicio paso de 4,5% promedio primer semestre a un promedio de 80%, lo que permitió subir indicadores al estándar del mercado. De igual forma se relaciona la siguiente gestión:

- Disminución de PQR's en 11% en 2022 vs. 2021.
- Atención presencial de 83.223 usuarios en las oficinas de atención al cliente.
- Los planes de acción, estratégicos, de anticorrupción y servicios al ciudadano, se han cumplido dentro de los términos.



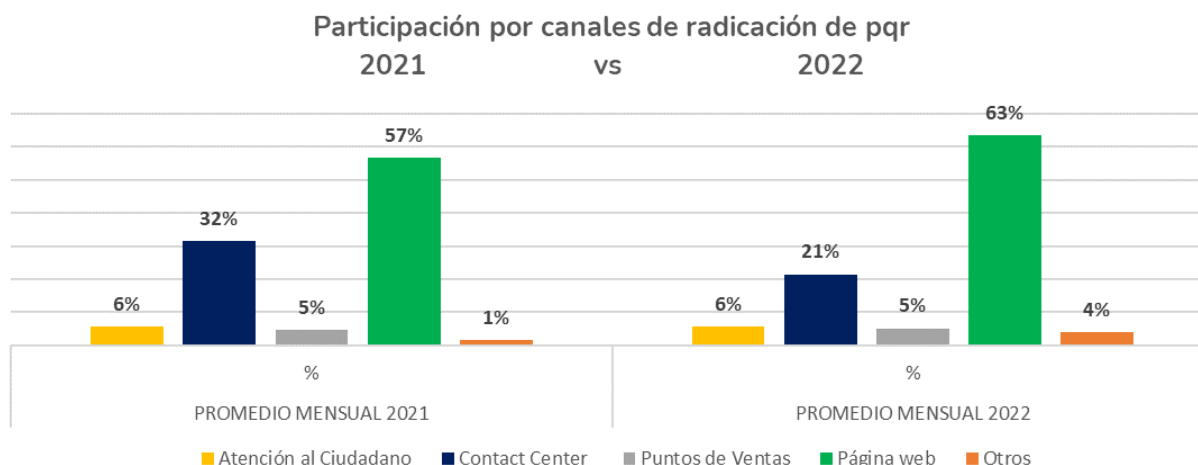
## Medición de Satisfacción



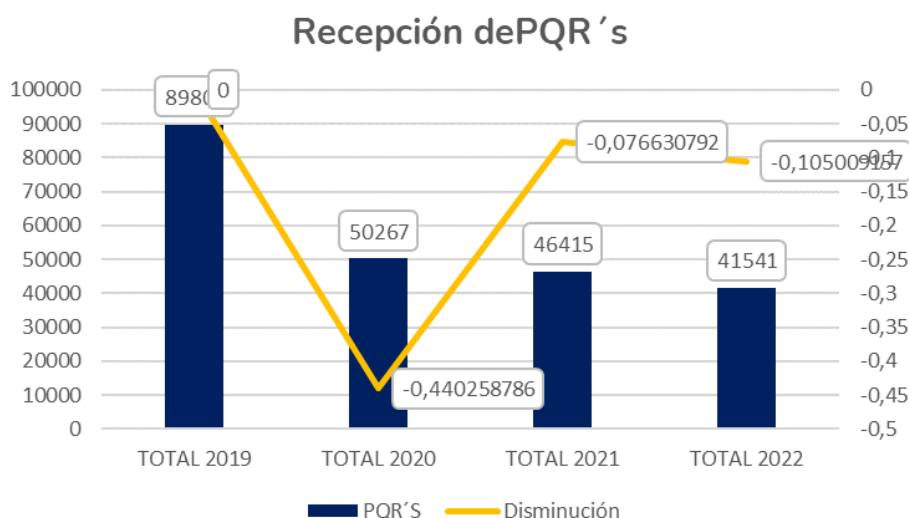
## PQR

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.

Los canales más representativos para la radicación de las PQRs son la página web y el Contact center, para el 2022 el canal más utilizado fue la página web con la recepción del 63% de las PQRs.



En la vigencia 2022 se presentó una disminución en la recepción de PQRs:



Se mantiene la página web y el Contact center como los canales más importantes para los usuarios en 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 a los principales medios de recepción.

### Tipologías Representativas de PQRs recibidas

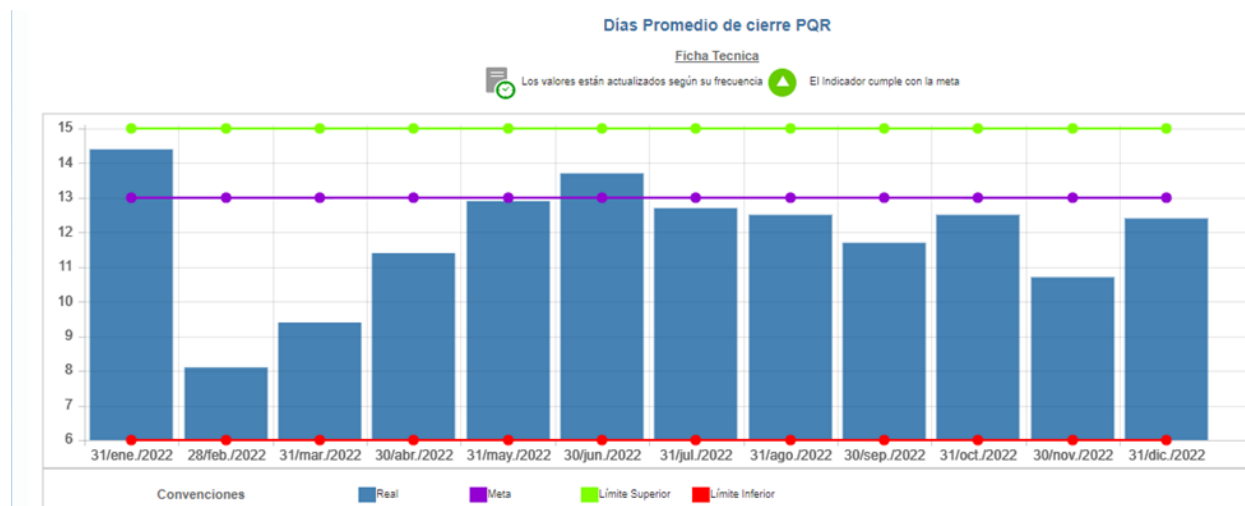
- **Demora:** Continúa la demora punteando en el 2019, 2020 y 2021 como el reclamo más reiterativo de nuestros clientes, el proceso operativo deberá continuar en la fomentación de planes que generen cumplimiento de la promesa de valor de los tiempos de entrega.

- **Programación de envíos:** Esta tipología fue incluida debido al desborde que presentaron nuestros canales de atención front por 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 de 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 Jefatura Nacional de PQR se viene socializando los casos con puntos de venta que es una de las áreas que incrementa esta tipología.

### Tiempos de respuesta:

El tiempo de respuesta para la vigencia 2022, presenta unos promedios conforme a los establecidos en la ley 1369 de 2009 y 1755 de 2015, que es de 15 días hábiles, por otra parte, la solicitudes de envíos internacionales se alinean a los términos de reclamos que se manejan entre países regulados en los códigos expedidos por la UPU que es de 60

días calendario, 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.



## Retail

### Puntos de Venta

- Puntos de Venta en el año 2022 presentó un cumplimiento al 86% del presupuesto asignado para servicios físicos.
- Se realizó la apertura de seis (6) nuevos puntos de venta en sectores estratégicos para fortalecer la capilaridad y captar nuevo mercado.
- Se realizó la reubicación de treinta (30) puntos de venta, potencializando el modelo de aliados Comerciales y Expendios en municipios con gran potencial para dicho modelo.
- Implementación de facturación electrónica en línea en los puntos de venta sistematizados.
- 
-

- Se realizaron diferentes estrategias para potencializar los servicios de línea física, donde se presentó un crecimiento en ingresos y piezas admitidas en servicios internacionales y paquetería internacional.
- Se fortaleció el servicio de crédito rotativo, arrojando resultados positivos en ingresos y nuevas pymes.

## ALIADOS

- Cumplimiento del 78% del presupuesto asignado de aliados comerciales correspondiente a la participación de la compañía en la comercialización de su portafolio en dichos puntos.
- Puesta en marcha de 19 nuevos Aliados Comerciales en el año 2022.
- En marco del proceso de control del canal, en el 2022 se han puesto en marcha 19 nuevos colaboradores y se han clausurado 49 puntos por razones de eficiencia económica e incumplimiento contractual para un indicador de rotación de -30 puntos, lo cual sí bien impactó la capilaridad también permitió la optimización recursos ya que en gran parte de estos puntos no presentaban rentabilidad para SPN.
- En el 2022 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.
- Se sistematizaron 466 expendios SPU logrando así que los puntos de atención puedan realizar sus admisiones y liquidaciones de envío en línea ayudando a su vez los indicadores de tiempo de entrega.
- Garantizar el indicador de cobertura de la red de puntos de atención 4-72, producto del análisis del diagnóstico de población y área censal urbana se define

el número de puntos por municipio de acuerdo a las reglas establecidas de cubrimiento y del cual deriva la contratación y vinculación de puntos atención adicionales por municipio con los terceros bajo las modalidades de alianza y

expendios, lo cual garantiza la presencia en las poblaciones. Además de la planificación del reemplazo de aquellos puntos de venta propios que están en proceso de cierre y que garantizaban cobertura y que debían ser cerrados por presentar PYG negativo y que para lograrlo, el canal se encuentra en proceso de búsqueda de puntos que puedan no solo garantizar la presencia, si no también recuperar los niveles de ventas de estas locaciones.

## Servicios Financieros

- En el año 2022 se realizaron 309.135 transacciones de servicios financieros (Giros nacionales, internacionales, corresponsalía bancaria, recaudos, recargas y SOAT) por un valor de \$114.652.325.160, los cuales representan unos ingresos de \$1.275.664.057.
- Se firmó contrato con un nuevo Money Remitter como aliado para prestar el servicio de Giros Internacionales, el cual tiene presencia en más de 160 países. (inicialmente sólo pago de giros).
- Se trabajó en la inclusión de nuevos países en la alianza con Correogiros para Giros Internacionales, iniciando con Panamá, realizando el acercamiento comercial y el inicio de las pruebas.
- Ampliación del servicio de Giros Internacionales a los colaboradores Empresariales, se definió el modelo contractual y operativo y se espera iniciar el piloto con el Colaborador Serlogyc para el año 2023.
- Se logró el apoyo de Moneygram con presupuesto para el plan de incentivos de la campaña de diciembre 2022.
- Se registró un bajo nivel de transaccionalidad en la prestación del servicio de Giros Nacionales tanto en los PDV propios como en los Colaboradores Empresariales



que apoyan la prestación de este servicio, por lo cual, podemos decir que una de las causales a la disminución de Giros Nacionales en el mercado obedece principalmente al incremento de uso de las plataformas financieras digitales para envío de dinero.

- Uno de los servicios financieros que venía con un crecimiento considerable en el año, era la Corresponsalía Bancaria (Scotiabank Colpatria y Banco de Occidente), para el cierre del año 2022 se estimaba cerrar con 138.000 transacciones por el Banco Colpatria y 50.000 transacciones por el Banco de Occidente, pero a la fecha el servicio se encuentra suspendido por restricciones tecnológicas.
- Actualmente el servicio de SOAT no se está prestando en los PDV, dado que, el Contrato que se había suscrito con Axxa Colpatria se terminó anticipadamente en el mes de septiembre del 2022 (Por solicitud de la Compañía de Seguros debido a los cambios de reglamentación del mercado), cerrando con un total de 414 transacciones.

## Secretaría General

La Secretaría General tiene como función principal orientar las políticas de las diferentes dependencias de la Organización, dentro del marco de defensa de los intereses de la empresa y del Gobierno Nacional, bajo las directrices de la Presidencia, el direccionamiento estratégico, Sistema Integrado de Gestión y normatividad legal.

Dirigir, coordinar y controlar las etapas contractuales (precontractual, contractual y post-contractual) que correspondan al giro ordinario de sus negocios y al funcionamiento de la Entidad, de conformidad con la normatividad vigente.

Planificar en coordinación con las dependencias ejecutoras, los procesos relacionados con las etapas de la actividad contractual de la Entidad, garantizando la aplicación de los principios de la Función Administrativa y así mismo coordinar la elaboración del plan anual de adquisiciones y su ejecución.

Garantizar el cumplimiento de las directrices que en materia de Gobierno Corporativo que rige para la empresa. Actuar como Secretario de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva, a menos que el Presidente de la respectiva sesión designe a un tercero.

Garantizar la gestión oportuna de diferentes procesos, para una adecuada respuesta ante las necesidades de cubrimiento de riesgos de la Entidad, así como el trámite de siniestros que se puedan presentar.

Dirigir las actividades de archivo y correspondencia de la empresa de conformidad a la normatividad vigente y los lineamientos del Archivo General de la Nación.

Ejercer la representación legal de la sociedad en calidad de suplente durante las fallas absolutas o temporales del presidente con las mismas facultades legales otorgadas a este último.

Gerenciar la ejecución del contrato de Concesión 010 de 2004, suscrito con el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones.

A continuación, se enuncian los aspectos relevantes de cada área que conforman la Secretaría General:

## Gestión de Contratación y Compras

A continuación se presenta un comparativo de las contrataciones adelantadas entre 2021 y 2022 por parte de la empresa:

### Vigencia 2021:

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN		OBJETOS CONTRACTUALES	
VIGENCIA 2021			
INVITACIÓN PUBLICA	6	COMPRAVENTA Y/O SUMINISTRO	2
		PRESTACIÓN DE SERVICIOS	2
		SEGUROS	2
		TRANSPORTE	3
CONTRATACIÓN DIRECTA	145	ALQUILER	1
		ARRENDAMIENTO	20
		COMPRAVENTA Y/O SUMINISTRO	30
		CONVENIO	2
		PRESTACIÓN DE SERVICIOS	54
		PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES	37
		TRANSPORTE	1
INVITACIÓN ABREVIADA	49	COMPRAVENTA Y/O SUMINISTRO	23
		PRESTACIÓN DE SERVICIOS	13
		SEGUROS	1
		TRANSPORTE	12
BOLSA (ALIADOS)	16	COLABORACIÓN EMPRESARIAL	1
		COMPRAVENTA Y/O SUMINISTRO	1
		PRESTACIÓN DE SERVICIOS	10
		TRANSPORTE	4
URGENCIA INMINENTE	1	TRANSPORTE	1
COLABORACIÓN EMPRESARIAL	99	COLABORACIÓN EMPRESARIAL	99
ORDENES DE COMPRA (COLOMBIA COMPRA)	9	ACUERDO MARCO	9

## Vigencia 2022

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN		OBJETOS CONTRACTUALES	
VIGENCIA 2022			
INVITACIÓN PUBLICA	6	COMPRAVENTA Y/O SUMINISTRO	1
		PRESTACIÓN DE SERVICIOS	3
		SEGUROS	2
		TRANSPORTE	2
CONTRATACIÓN DIRECTA	170	ALQUILER	1
		ARRENDAMIENTO	88
		COMPRAVENTA Y/O SUMINISTRO	21
		INTERADMINISTRATIVO	2
		PRESTACIÓN DE SERVICIOS	33
		PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES	22
		TRANSPORTE	3
INVITACIÓN ABREVIADA	36	COMPRAVENTA Y/O SUMINISTRO	12
		OBRA	1
		PRESTACIÓN DE SERVICIOS	10
		PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES	1
		SEGUROS	1
		TRANSPORTE	11
BOLSA (ALIADOS)	24	COLABORACIÓN EMPRESARIAL	1
		COMPRAVENTA Y/O SUMINISTRO	1
		PRESTACIÓN DE SERVICIOS	18
		TRANSPORTE	4
COLABORACIÓN EMPRESARIAL	30	COLABORACIÓN EMPRESARIAL	30
ORDENES DE COMPRA (COLOMBIA COMPRA)	4	ACUERDO MARCO	4

Es necesario precisar que frente al comparativo entre las vigencias 2021 a 2022, en el número de contrato y presupuesto ejecutado, se debe a que se realizaron contratos desde 2019 que aún siguen vigentes, con presupuesto y se realizaron prorrogas al plazo de ejecución dado que son contratos a monto agotable así como también se realizaron adiciones a los contratos existentes

Se adelantó la gestión de liquidación de contratos, la cual presento los siguientes resultados:

Comportamiento De Los Procesos Contractuales En Liquidación			
Tramites de Liquidación Radicados a 31 de Diciembre	Contratos Liquidados	Tramites En Revisión	Contratos En Controversia
375	302	73	13

### Asuntos relevantes para atender

Teniendo en cuenta el vencimiento de los contratos de transporte en el mes de enero de 2023, será necesario que de manera conjunta con la Vicepresidencia de Operaciones se de inicio a la estructuración del proceso de transporte, para poder contar con los tiempos necesarios para garantizar las transiciones y empalmes, entre contratista saliente y entrante. Es importante señalar que la Vicepresidencia de Operaciones se encuentra revisando el modelo de transporte para reestructuración de este.

Gestión Contractual se encuentra en el proceso de actualización del manual de contratación, el cual se presentará a la Junta Directiva para su aprobación en el mes de febrero de 2023.

### Archivo y Correspondencia

La medición del área se realiza por medio del cumplimiento del PINAR, instrumento para la planeación de la función archivística de la Entidad, tomando como referencia la normatividad aplicable en Gestión Documental.

El cumplimiento al plan PINAR para la vigencia 2022 se detalla al inicio del informe dentro de la ejecución del Plan de Acción Institucional.

### Seguros

El área de seguros se encuentra actualmente enfocada en la gestión oportuna de diferentes procesos, que garanticen una adecuada respuesta ante las necesidades de cubrimiento de riesgos de la Entidad, así como el trámite de siniestros que se puedan presentar.

Dentro de las actividades que se realizan a diario se encuentran:

- Gestión y coordinación de pólizas comerciales (contratos nuevos, modificaciones y adiciones) por medio de los intermediarios de seguros.
- Pago de pólizas a nivel Nacional, previa disposición presupuestal.
- Coordinación, trámite y gestión de los procesos de indemnización y siniestros.
- Cruce de cartera de pólizas comerciales ante las aseguradoras.
- Realizar mensualmente los Informes de supervisión para la firma de supervisor.
- Apoyo en los procesos de contratación de intermediario de seguros y compañías de seguros.
- Todos los demás requerimientos presentados por las demás áreas frente al tema de seguros.

### Programa General de Seguros Manejado por el Área

A continuación, se relaciona el programa general seguros con que cuenta actualmente la Entidad vigencia 2022-2023

Ramo	Aseguradora
Manejo Global	AXA COLPATRIA
Responsabilidad Civil	AXA COLPATRIA
Infidelidad y Riesgos	AXA COLPATRIA
Transportes Bienes Propios	AXA COLPATRIA
Transportes Bienes Terceros	SBS SEGUROS
Transporte De Valores	SBS SEGUROS
Grupo Vida	MUNDIAL DE SEGUROS
Maquinaria y Equipo	AXA COLPATRIA
Rc Servidores Públicos	AXA COLPATRIA
Automóviles	SBS SEGUROS
Multiriesgo	SBS SEGUROS
Cyber	SBS SEGUROS

### PRINCIPALES LOGROS

- Obtener satisfactoriamente la adjudicación de un intermediario de seguros, mediante la correcta ejecución de las fases comprendidas dentro del proceso de contratación.



- Mantener la continuidad de aseguramiento de los riesgos de la Entidad, a través de una adjudicación satisfactoria del Programa General de Seguros.
- Atender más de 1000 siniestros, realizando el trámite correspondiente ante el intermediario y/o aseguradora para dar respuesta oportuna al cliente.
- Se realizó una mejora al procedimiento del área de seguros con el objeto de optimizar los tiempos y respuestas de las solicitudes, el cual se encuentra publicado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa.
- Se han gestionado más de 1.500 pólizas de cumplimiento entre nuevas y modificaciones.

## Defensor del Usuario

### Logros:

- Se implementó un enlace donde se envía automáticamente al usuario vía correo para la radicación de quejas, derechos de petición, requerimientos de los servicios SPU, donde allegan información completa para brindar solución y respuesta oportuna, validando documentos adjuntados a dicha plataforma y sobre todo informar la competencia del Defensor del usuario, como novedad se está creando un acceso en la página de Servicios Postales Nacionales S.A.S. 4-72, donde el usuario radica su querrela ante el defensor, parecido como el PQRS que se encuentra en la página.
- Mayor comunicación con los proyectos encargados de complementar a lo solicitado por el usuario.
- Soluciones prontas a las quejas o molestias presentadas por los usuarios.
- El proyecto de defensoría observa que se ha trabajado en mejorar tanto los canales comunicación, interactuando y comunicándose más con el usuario brindándole información oportuna, implementando formato donde el usuario llena información requerida para dar mejor trazabilidad y solución a los casos presentados, mostrando mayor eficacia en materia administrativa del cargo, sin embargo, como muchos de los asuntos de los que se ocupa SPN, dada su naturaleza, son bastante técnicos, razón por la que es pertinente continuar con la mejoras de mecanismos para facilitar dicha comunicación.

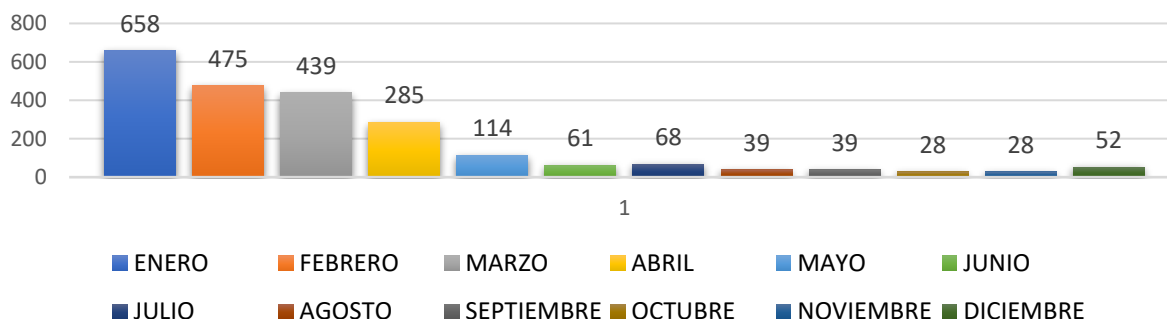
- Se realizó actualización al manual del Defensor del Usuario, el cual está en revisión y pendiente de aprobación por parte de la Oficina Jurídica, en pro de evitar que el usuario tenga confusión al momento de entender la competencia del cargo en los diferentes servicios postales y actualización de la normatividad.

Durante el 2022, la defensoría del usuario adelantó, las siguientes acciones para la atención oportuna de los requerimientos:

- Informe semanal del estado de los requerimientos que ingresan al Defensor, con el fin de generar retroalimentación
- Seguimiento permanente a los casos requeridos, el cual se informa a cada Directivo, coordinador y encargado de cada operación o servicio prestado por la entidad.
- Difundir, comunicar sobre la importancia y obligatoriedad de dar atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos.
- Remitir a las dependencias, quejas allegadas por la irregular atención al usuario.
- Coordinar con PQR, para brindar solución oportuna y de fondo al usuario.
- Implementación de formato para radicación de queja, derecho de petición, solicitudes, donde el usuario puede allegar información completa, a fin de brindar una respuesta oportuna de fondo a lo requerido.
- Actualización del Manual del Defensor del Usuario.

## Total de requerimientos durante el año 2022

### Requerimientos Generales durante el 2022



## Contrato de Concesión

4-72 (Servicios Postales Nacionales S.A.S) es el Operador Postal Oficial (OPO) de Colombia, mediante el contrato estatal de concesión No. 010 de 2004 y sus prórrogas, otorgado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para prestar los servicios de correo establecidos en la Ley 1369 de 2009 de manera exclusiva en el país.

**Objeto:** Regular la forma en que se prestará por concesión el servicio de correo, el cual comprende las actividades de admisión, clasificación, curso y entrega de objetos postales a nivel nacional e internacional vía superficie y aérea.

- Supervisión y seguimiento Cumplimiento Legal: Subdirección de Asuntos Postales – Dirección de Industria de Comunicaciones – MINTIC.
- Interventoría contrato de concesión 010 de 2004: Consorcio Red Postal Colombia Contrato 592 de 2019.

**Implicaciones:** Garantizar la prestación de un servicio que materializa el derecho de los colombianos a la comunicación y a la información, a través del Servicio Postal Universal, el cual brinda el Estado en las condiciones y obligaciones establecidas conforme a los tratados y convenios internacionales que ha celebrado con la Unión Postal Universal.

La gerencia del contrato estatal de concesión 010 de 2004 está a cargo de la Secretaría General de 4-72.

### Objetivo:

- Dirigir y coordinar las actuaciones y actividades al interior de la empresa, tendientes a garantizar la función de verificación y control de la ejecución del contrato, en cabeza de las diferentes vicepresidencias.
- Gestionar, coordinar y realizar seguimiento y control de las obligaciones transversales de la empresa, que garanticen la adecuada ejecución del Contrato estatal de Concesión 010 de 2004.
- Servir de canal de comunicación entre el Ministerio de las Tecnologías de la información y Telecomunicaciones MINTIC, Interventoría El Consorcio Red Postal

Colombia, y SPN 4-72, para lograr la correcta ejecución del Contrato de Concesión 010 de 2004.

A partir de esta decisión se logró mejorar el proceso interno para la verificación, seguimiento y control del cumplimiento de las obligaciones del contrato estatal, de igual forma se establecieron canales de comunicación para lograr acuerdos en la interpretación de las obligaciones con la interventoría.

La Gerencia del contrato de concesión adelanta el acompañamiento, seguimiento y gestión necesaria con las áreas responsables dentro de la empresa para verificar el cumplimiento de las obligaciones a cargo del MINTIC frente a las obligaciones del contrato.

Adicionalmente, se realiza seguimiento a indicadores y a obligaciones a cargo de cada una de las áreas y se realiza la labor de consolidación de la información respectiva para su presentación oportuna.

## **Junta Directiva y Asamblea de Accionistas**

### **Aspectos relevantes vigencia 2022**

- Mediante Acta No. 30 de Asamblea de Accionistas de la vigencia 2022, se enervó la causal de disolución configurada con ocasión a la decisión del Comité Fiduciario de transferencia de acciones del par Telecom al MINTIC generada desde agosto de 2020, y por ende la reducción del mínimo de accionistas exigido para la conformación de una Sociedad Anónima.
- En esta sesión correspondiente al Acta No. 30, se decidió por unanimidad la transformación de la sociedad anónima a SOCIEDAD ANÓNIMA SIMPLIFICADA, con la respectiva modificación de estatutos, con el fin de no configurar la causal de disolución mencionada.
- Así mismo, se decidió por unanimidad la aprobación de la contratación de la firma de REVISORÍA FISCAL, por el término de dos (2) años en cumplimiento de los estatutos sociales.
- En la presente vigencia, en la modificación estatutaria realizada mediante Acta No. 30 de Asamblea de Accionistas se adoptó la conformación de los miembros de la Junta Directiva mediante cociente electoral.

## Gestión Oficina Asesora Jurídica

La Oficina Asesora Jurídica, durante el año 2022, destaca las siguientes actividades:

### Asesoría jurídica y legal

Servicios Postales Nacionales S.A.S., a través de la Oficina Asesora Jurídica realiza el seguimiento a las normas y proyectos normativos que tengan relación con la empresa, por lo que, durante el año 2022 se revisaron, comunicaron y socializaron al interior de la compañía más de 41 normas en busca del cumplimiento normativo y la aplicación de los beneficios regulatorios. Así mismo, se lideró la actualización de la matriz de requisitos legales de la empresa y se efectuaron alrededor de 13 capacitaciones jurídicas relacionadas con la aplicación normativa al interior de la compañía.

Buscando la protección del derecho de área de reserva y de los servicios exclusivos de correo, se solicitó a los entes de control garantizar los derechos que se desprenden del contrato de concesión de correo y se reiteró a más de 3.160 entidades públicas a nivel nacional, la invitación a cumplir la obligación de área de reserva prevista en el artículo 15 de la Ley 1369 de 2009, dando como resultado el crecimiento de clientes en este segmento del 4,78%, las cuales al cierre de diciembre del año 2021 correspondían a 690 entidades del área de reserva y al cierre de diciembre del año 2022 incremento a 723 entidades de la Rama Ejecutiva, Legislativa o Judicial.

En ejercicio de la función de unificación de criterios jurídicos al interior de la empresa a lo largo del año 2022 se emitieron más de 49 conceptos jurídicos a las diferentes áreas de la compañía, con el propósito de brindar acompañamiento y asesoría constante en la toma de decisiones o en los trámites administrativos que se adelanten y así mismo, mitigar riesgos jurídicos. De igual forma, se generaron alrededor de 62 análisis regulatorios donde se realizaron observaciones jurídicas a diferentes documentos a solicitud de las áreas.

De igual manera, se atendieron alrededor de 15 requerimientos de distintas entidades públicas, se participó en mesas sectoriales y gremiales para el posicionamiento jurídico y garantía de los derechos de la compañía y se proyectaron alrededor de 42 peticiones y/o consultas dirigidas a entes institucionales sobre temas de interés para la empresa.

Se realizó la inscripción de 122 obras artísticas incluidas en las estampillas que genera la compañía ante la Dirección Nacional de Derechos de Autor y se realizó el registro de 2 marcas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

### Actividades regulatorias a cierre del año 2022

ACTIVIDAD	No.
Cantidad de conceptos proyectados bajo solicitud de las áreas	49
Cantidad de análisis regulatorios proyectados bajo solicitud de las áreas	62
Cantidad de capacitaciones jurídicas a las áreas	13
Cantidad de comunicaciones realizadas a las entidades a nivel nacional para ofrecer el servicio SPU - Área de Reserva.	3162
Cantidad de normatividad identificada para aplicación interna y/o objeto de comentarios	41
Requerimientos varios	15
Proyección de oficios y/o peticiones de salida	42
Registro de obras y marcas	124

### Defensa Judicial

En ejercicio de la defensa jurídica de la empresa, se 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.

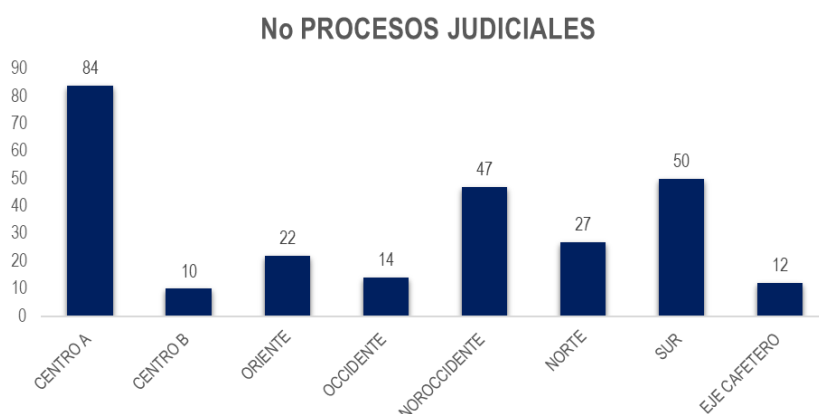
En ejercicio de la función de representar judicial y extrajudicialmente a la empresa con corte a 31 de diciembre de 2022, se llevó a cabo la siguiente gestión:

Se tramitaron trescientos veintiocho (328) procesos judiciales los cuales se encuentran cursando en las diferentes jurisdicciones (Laboral, Contencioso Administrativo, Civil, y Penal). Dentro de estos procesos la Entidad funge como demandante o denunciante en 153 y como demandado en 175 procesos o actuaciones. Se identificaron como principales causas generadoras en los procesos contencioso-administrativos, las



relacionadas con la declaratoria de nulidad y restablecimiento del derecho de resoluciones a través de las cuales se sanciona a la Entidad, en los procesos civiles las relacionadas con el pago de facturas, en los procesos laborales la solicitud de declaratoria de contrato realidad y en los procesos penales las relacionadas con hurtos en los puntos de venta donde la Entidad fungió como denunciante.

Los procesos judiciales, estuvieron distribuidos a Nivel Nacional de la siguiente forma:

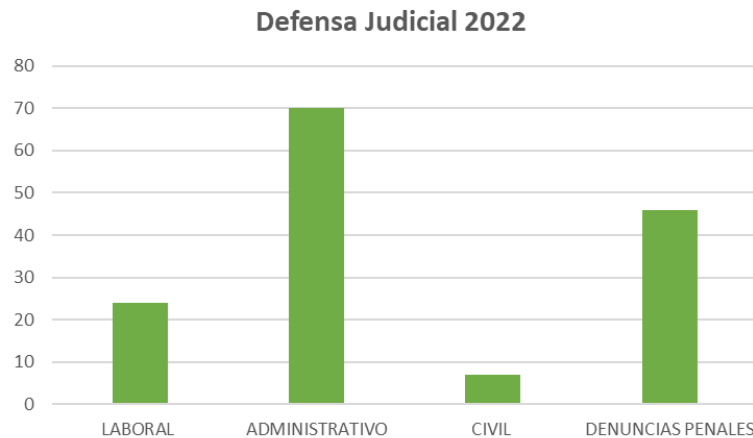


Las denuncias penales se distribuyeron a Nivel Nacional así:



Las principales causas generadoras de las denuncias penales obedecen a hurtos cometidos en puntos de venta, falsificación de documento y expoliación de envíos.

Ahora bien, en la sede administrativa de la entidad (Bogotá), se ejerció defensa judicial en 147 procesos, distribuidos de acuerdo con su jurisdicción así:



Por otro lado, la Oficina Asesora Jurídica en el año 2022 dio respuesta a 166 tutelas en donde se ejerció una debida defensa judicial sin obtener ninguna 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 comunicación.

En cuanto a la gestión realizada frente al cobro pre jurídico y jurídico de obligaciones de difícil recaudo, se adelantaron gestiones frente a 337 casos que fueron remitidos por el área de facturación y cartera a nivel nacional, realizando una recuperación de cartera por la suma de **\$268.822.362.**

Con respecto al reporte de litigiosidad emitido por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, en el año 2022 se obtuvo una tasa de éxito en litigiosidad del 66.7%, mejorando considerablemente con respecto al año 2021 (28.6%) y consiguiendo el mejor promedio registrado.

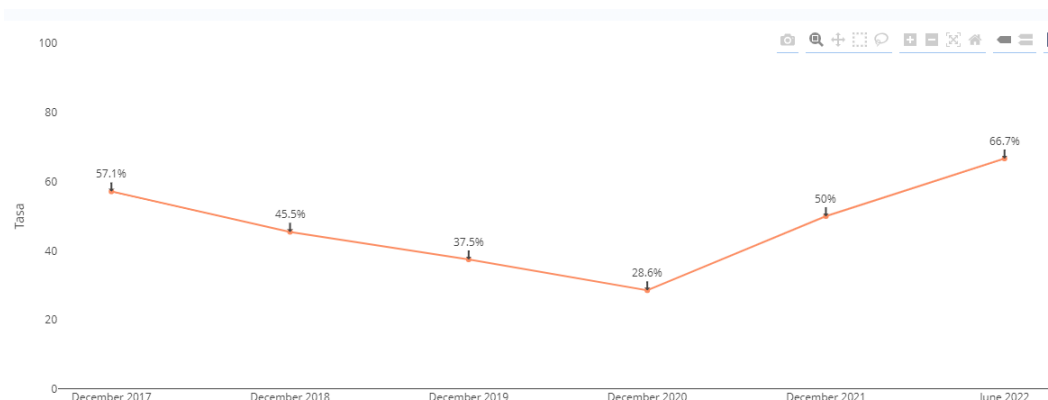


Imagen 1. Tasa de éxito entidad, según año de terminación. Fuente: Informe litigiosidad ANDJ

Adicionalmente, según lo revela la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, Servicios Postales Nacionales S.A.S se encuentra por encima del promedio nacional en tasa de éxito y se evidencia un aumento considerable por la gestión adelantada en el año 2022 en contraste con el promedio acumulado.

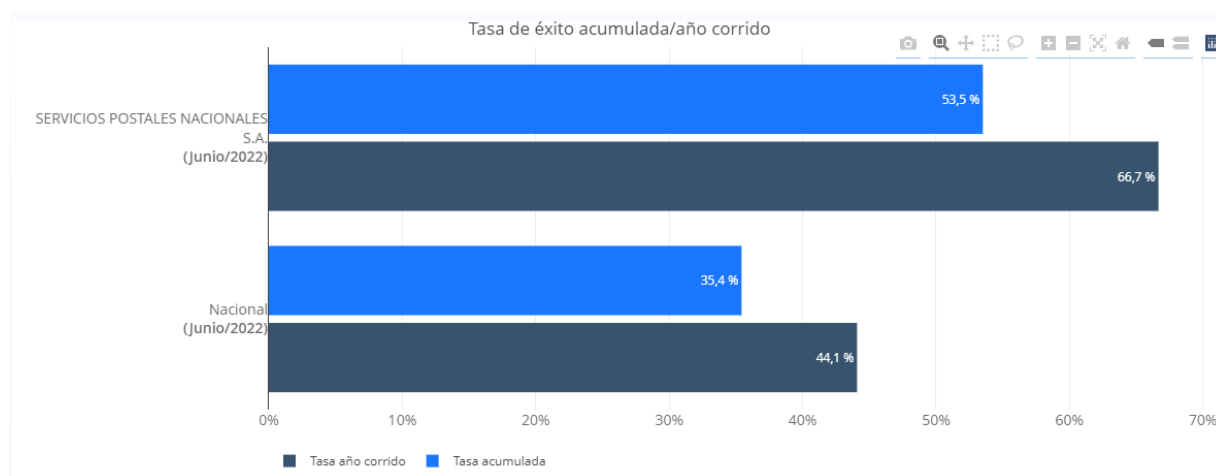


Imagen 2. Tasa de éxito entidad y total nacional, acumulada y año corrido. Fuente: Informe litigiosidad ANDJ

## 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 los artículos 627, 628 y 772 del Código del Comercio, es preciso indicar que con corte a 31 de diciembre de 2022, la entidad no cuenta con procesos activos que versen sobre este tipo de infracciones a la libre circulación de un título valor.

## 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,
- Galardón a la Excelencia Postal y
- Obtención de certificación oro en Seguridad Postal de la UPU-UPAEP.

El 20 de octubre del 2022 se celebró la Ceremonia de entrega de los premios a la excelencia postal según el Índice Integrado de Desarrollo Postal, en el marco de las reuniones del Consejo de Explotación Postal, consejo del cual Colombia es país miembro por elección a través del Operador Postal Oficial y el cual trata todos los temas operativos de la gran red postal mundial.

La Unión Postal Universal (UPU) desde el año 2016 cuenta con una herramienta de medición llamada el Índice Integrado de Desarrollo Postal, donde más de 172 operadores de los países miembros son analizados con base en cuatro áreas del desarrollo postal:

1. Fiabilidad que evalúa el nivel de eficacia de las operaciones postales.
2. Accesibilidad que evalúa el nivel de internacionalización de los servicios postales.
3. Pertinencia que evalúa la competitividad para todos los mercados claves.
4. Resiliencia que evalúa la adaptabilidad de los modelos comerciales

El Operador Postal Oficial de Colombia, SPN 4-72, ha ocupado los primeros lugares en la región a lo largo de todos los años de medición gracias al trabajo constante de esta jefatura con el apoyo de la alta dirección y las áreas que apoyan la operación internacional y como reconocimiento al buen desempeño, el Director de la UPU, el Sr. Metoki Masahiko y su Vicedirector el Sr. Marjan Osvald le otorgaron el Galardón a la Excelencia Postal, posicionándose como el Operador líder en la región de América Latina y el Caribe.

Adicional a lo anterior, la Jefatura de Consejería apoyó al proceso de Seguridad Postal de la Entidad y varias áreas de la compañía en la obtención de la Certificación nivel oro en Seguridad Postal, que certifica que 4-72 presta un servicio internacional con una oficina de cambio apta para prestar una operación segura, con equipos de tecnología de punta y procedimientos completos, claros y bien soportados, que permite garantizarle a los colombianos y a todo el mundo una operación postal ágil, libre de objetos de prohibida circulación y con estándares internacionales de seguridad. El pasado 28 de noviembre del 2022 en el marco de las reuniones del Consejo Consultivo y Ejecutivo de la UPAEP le fue entregado a SPN 4-72 la certificación que cuenta con una vigencia de 3 años.

En el mes de mayo del 2022 SPN 4-72 recibió de parte de la UPU la Certificación S42, cuyos objetivos principales son especificar los elementos de una dirección en Colombia y tener unas plantillas que muestren a los usuarios en nuestro país y en el mundo cómo convertir esos elementos en una dirección redactada correctamente, esto con el fin de perfeccionar la calidad de la redacción de las direcciones, mejorando la capacidad de entrega de los envíos, disminuyendo la cantidad de envíos en devolución y las entregas no efectivas y por ende disminuyendo sus costos de tratamiento y las quejas de los clientes, la obtención de esta certificación fue un trabajo conjunto entre el área de Consejería Internacional y el proceso del CODE.

## Gestión Control Interno Disciplinario

La Oficina de Control Interno Disciplinario es la encargada de conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se adelanten contra sus servidores de conformidad a lo establecido en el Artículo 93 de la Ley 1952 de 2019. Nuestro objetivo es brindar asesoría en la elaboración de políticas de carácter disciplinarias, buscando que se promueva la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia de los servidores públicos de la entidad, así como también, adelantar actividades de prevención a fin de evitar la incursión en faltas disciplinarias de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 1952 de 2019.

### Logros:

- Implementación de la Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021, sin que se generen traumatismos en las actuaciones disciplinarias. A través de la decisión del Comité de Gestión de Talento Humano del 29 de abril de 2022, se aprobó la modificación de los Manuales de funciones, perfiles y nivel de los trabajadores que intervienen en el proceso de CID con el objeto de alinear sus funciones conforme a lo dispuesto en la ley 1952 de 2019. Así mismo, se acogió el pronunciamiento del Departamento Administrativo de la Función Pública, en el sentido de asignar
- Se priorizó la gestión dentro de los expedientes de vigencias 2018, 2019 y 2020.
- Dentro de las decisiones de archivo se establecieron actividades de mejora para garantizar la correcta marcha de la administración.
- Asignación de un nuevo espacio en la página web de la entidad para surtir las notificaciones por estado y edicto garantizando el principio de publicidad a todos los sujetos procesales.
- Actualización de la información en el aplicativo de denuncias dispuesto en la página web, utilizando un lenguaje claro y entendible para el usuario, puntualizando que se considera un acto de corrupción y los canales de denuncias.
- Creación e implementación de la línea anticorrupción.

## Gestión Control Interno de Gestión

Durante la Vigencia 2022 se realizaron las siguientes auditorías:

Ord	Auditorías Legales/Seg. Normativos
1	Medición Estado de Avance del Modelo Estándar de Control Interno MECI en el marco de MIPG a través de FURAG en cada vigencia
2	Informe Semestral de evaluación independiente del estado del Sistema de Control interno (2 Informes al año)
3	Seguimiento Actividad litigiosa - Ekogui (2 Certificados al año ante la ANDJE)
4	Comité de Defensa Judicial y Conciliación (2 Informes al año)
4.1	Informe Final auditoria de comité judicial para el I semestre de 2021
5	Seguimiento Cuatrimestral Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 (3 Informes al año)
6	Seguimiento Reporte – SUIT (3 Informes al año)
7	Informe Trimestral de Austeridad en el Gasto (4 Informes al año)
8	Sistema Administración Riesgos SARO SARLAFT SARL (2 Informes al año)
9	Informe Control Interno Contable - MECICO 2021
10	Informe Semestral Quejas, Sugerencias y Reclamos. Atención PQR y Denuncias II 2021 - I 2022
11	Informe de derechos de autor software
12	Formulario 59:M-9: Gestión Contractual (Mensual)- SIRECI (12 Certificaciones al año)
13	Obras inconclusas (12 Certificaciones al año)
14	Delitos contra la administración pública (2 Certificaciones al año)
15	Formulario 51:M-1: Cuenta o Informe Anual Consolidado - SIRECI
16	Elaboración del acta rendición de cuentas (P/C)
17	Indicadores OACI (Se reportan de manera trimestral)
18	Acciones de repetición (2 Certificaciones al año)
19	Control previo a la contratación (Seguimiento de manera Trimestral)
	<b>Auditorías Internas SIG</b>
20	Auditoría interna resolución 312 Estándares mínimos de seguridad y salud en el trabajo
21	Auditoria Normas ISO 9001- 14001 - 27001- 45001 - BASC - UPU UPAEP
	<b>Auditorías basadas en riesgos - Especiales</b>
22	Auditoria Seguridad de Información y Ciberseguridad MSPi
24	Auditoría de Transportes en tiempo real 2022
25	Informe final auditoria de transporte
26	Auditoria al sistema de información SIPOST
27	Auditoria a los procesos de contratación y contratos en ejecución en tiempo real
28	Auditoria NTC 6047

## Plan de Mejoramiento ante la CGR para la Vigencia 2022

Durante la vigencia 2022 el comportamiento del Plan de Mejoramiento ante la Contraloría fue el siguiente:



Relación de Hallazgos por Visita de Auditoría CGR	Hallazgos PMI a 31-12-2021	Hallazgos PMI a 30-06-2022	Hallazgos Subsanados a 31-12-2022
Auditoría Vigencia 2021 CGR22	NA	NA	31
Auditoría Vigencia 2019 CGR20	1	1	1
Auditoría Vigencia 2019 CGR19	0	0	0
Auditoría Vigencia 2016 CGR17	3	3	3
Auditoría Vigencia 2014 CGR15	1	1	1
Auditoría Vigencia 2013 CGR14	1	1	1
Auditoría Vigencia 2012 CGR13	0	0	0
Auditoría Vigencia 2010 Y 2011 CGR11	1	0	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>39</b>

## Plan de Mejoramiento ante la CGR auditoría 2022

Como resultado de la auditoría realizada a SPN, la Contraloría General de la República constituyó treinta y un (31) hallazgos administrativos de los cuales uno (1) tiene presunta incidencia Fiscal; catorce (14) tienen presunta incidencia disciplinaria y dos serán trasladados para (2) Indagación Preliminar –IP

## Avance del Plan de Mejoramiento AGN a 16 de noviembre de 2022

El Estado del Plan Mejoramiento AGN, se encuentra en un avance del 67% que corresponde a 6 Hallazgos superados, el restante por cumplir que es el 33% corresponde a 3 hallazgos No superados.

Hallazgo	Descripción	Estado del hallazgo respuesta AGN	Avance en el PMI	Soporte respuesta AGN
<b>Hallazgo 01</b>	Tabla de Retención Documental (TRD) y Cuadros de Clasificación Documental (CCD)	hallazgo superado	avance del 100%.	oficio 2-2021-9928 de 23 de septiembre de 2021.
<b>Hallazgo 02</b>	Programa de Gestión Documental (PGD)	Hallazgo Superado.	avance del 100%.	Oficio1-2022-1777 de 24 marzo de 2022. <b>Oficio 2-2022-10857 de 24 octubre 2022.</b>
<b>Hallazgo 03</b>	Inventario Documental (FUID), implementado en los archivos de gestión (38 dependencias) y en el archivo central.	hallazgo no superado.	<u>avance del 79%.</u>	Oficio1-2022-1777 de 24 marzo de 2022 <b>Oficio 2-2022-10857 de 24 octubre 2022.</b>

<b>Hallazgo 04</b>	Unidad de correspondencia.	hallazgo superado	avance del 100%.	2-2020-11881 de 22 de diciembre de 2020.
<b>Hallazgo 05</b>	Organización de Fondos Acumulados en atención a las TVD.	hallazgo superado	avance del 100%.	oficio 2-2020-11881 de 22 de diciembre de 2020.
<b>Hallazgo 06</b>	Organización de los Archivo de Gestión	hallazgo no superado.	<u>avance del 79%.</u>	Oficio1-2022-1777 de 24 marzo de 2022 <b>Oficio 2-2022-10857 de 24 octubre 2022.</b>
<b>Hallazgo 07</b>	Disposición Final de Documentos.	hallazgo superado.	avance del 100%.	2-2021-9928 de 23 de septiembre de 2021.
<b>Hallazgo 08</b>	Organización de historias Laborales.	hallazgo superado.	avance del 100%.	Oficio1-2022-1777 de 24 marzo de 2022
<b>Hallazgo 09</b>	Sistema Integrado de Conservación -SIC.	hallazgo no superado.	<u>avance del 67%</u>	Oficio1-2022-1777 de 24 marzo de 2022 <b>Oficio 2-2022-10857 de 24 octubre 2022.</b>

## Auditorías SIG

Se dio cumplimiento a las auditorías del SIG de la siguiente manera:

Tipo de Auditoría	Actividad	Número de Actividades
Auditorías Internas SIG	Auditoria interna resolución 312 Estándares mínimos de seguridad y salud en el trabajo	1
Auditorías Internas SIG	Auditoria Norma ISO 9001 - 14001 - 27001 - 45001 - BASC - UPU UPAEP S58 - S59	1
<b>Total auditorías SIG</b>		<b>2</b>

## Gestión Seguridad Postal

El objetivo del área es brindar apoyo utilizando los medios disponibles para garantizar la protección de los activos que hacen parte y están a cargo de Servicios Postales Nacionales, facilitado así el cumplimiento de la misión de la Entidad como único Operador Postal Oficial y la continuidad del negocio.



## Gestion Investigativa:

**Investigaciones:** A través del procedimiento Prevención e investigación para la Protección del Correo se realizan el proceso de investigación novedades de pérdida y expoliación de los envíos nacionales e internacionales que se encuentren en custodia de la entidad, e inicia por una solicitud de una Petición, Queja o Reclamo o por novedad presentada en sitio y finaliza con el seguimiento a las recomendaciones.

Durante la vigencia 2022 se realizaron un total de **1541** investigaciones:



## Logros:

- Cumplimiento y Certificación de la norma UPEAP – Certificación ORO
- Cumplimiento y Certificación de la norma BASC

A través del cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas S58 y S59 de la UPU-UPAEP y BASC, la Dirección Nacional de Seguridad Postal, garantizó la ejecución de los estándares requeridos logrando satisfacer las exigencias de los auditores internacionales, quedando Certificados Oro de Seguridad Postal en la norma UPAEP y Certificado en la norma BASC.

- Investigaciones exitosas.
- Actualización de la documentación interna del proceso.

- Ahorro en el presupuesto de la ejecución de los contratos de seguridad electrónica.
- Reducción de los hurtos a las rutas nacionales.
- Interrupción a las organizaciones narcotraficantes que pretenden transportar sus sustancias estupefacientes y alucinógenas mediante la imposición de envíos contaminados a diferentes rutas nacionales e internacionales.

## Gestión de Riesgos

Dadas las políticas de administración y gestión de riesgos en la Entidad, sus planes de acción y la divulgación de la labor adelantada por la Gerencia de Riesgos para la generación de cultura organizacional en el tratamiento de los riesgos, se genera el presente informe de gestión de riesgos identificados, el cual comprende los sistemas, SARO - BCP, SARLAFT, SARL, Sistema Anticorrupción – Programa de Transparencia y Ética Empresarial y Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

### Sistema De Administración De Riesgo Operativo – SARO - BCP

De acuerdo con la Resolución 3680 del 2013 emitida por el MINTIC que aplica a la organización e ISO 31000:2018 y 31010:2019, estas han sido implementadas en tiempo y forma y son recurrentemente auditadas por entes internos (Control Interno de Gestión) y externos (Revisoría Fiscal, MINTIC, entre otros)

A continuación, se presenta la calificación de los riesgos (riesgo residual) identificados para los procesos en la vigencia de 2022.



Para el periodo comprendido entre Enero a Diciembre de 2022, se concluye lo siguiente:

- Se contó con un total de 144 riesgos operativos identificados, de los cuales 2 presentaron una calificación de riesgo residual Extrema y 17 calificación de riesgo residual Alta, estos riesgos dada su medición contaron con un constante seguimiento por parte de la Gerencia de Riesgos y los respectivos Responsables de Procesos, con el fin de evitar la materialización y que esto pudiera afectar el desarrollo normal de la organización.
- Las actividades de gestión y administración fueron realizadas con el apoyo de los monitores de riesgo asignados para cada proceso/subproceso, junto con los profesionales de la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento (Gestores de Riesgos), labor conjunta que permitió mitigar la materialización de los riesgos.

### **Plan De Continuidad Del Negocio -PCN (BCP)**

La Entidad dando cumplimiento a la Resolución 3680 de 2013 llevo a cabo la documentación, actualización y gestión del Plan de Continuidad del Negocio (PCN) basando su aplicación metodológica en la Norma Técnica Colombiana ISO 22301 de 2019, para lo cual, durante el año 2022 se llevó a cabo la actualización del Manual de Administración del Plan de Continuidad del Negocio e información documentada asociada al PCN (Formatos, Guías, Matrices, entre otros), así mismo se llevó a cabo la identificación de los procesos críticos y se desarrolló el Análisis de Impacto del Negocio – BIA, el documento de Estrategias de Continuidad y se generaron los informes de las pruebas efectuadas a estas estrategias en tiempo real. Finalmente, se llevaron a cabo capacitaciones a nivel general en temas relacionados con la continuidad operativa frente a la prestación de los servicios, con el fin de identificar y documentar las actividades preventivas, detectivas y correctivas que le permitan a la Entidad reaccionar de manera eficiente ante una eventualidad que comprometa el normal desarrollo de los procesos críticos y la continuidad del negocio en la prestación del servicio de 4-72.

### **Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT**

De acuerdo con las Resoluciones 1292 de 2021 y 003 de 2022 emitidas por el MINTIC que aplican a la organización e ISO 31000:2018 y 31010:2019, estas han sido



implementadas en tiempo y forma y son recurrentemente auditadas por entes internos (Control Interno de Gestión) y externos (Revisoría Fiscal, MINTIC, entre otros).

Se implementó el SARLAFT emitido por el sector postal (MINTIC) con el cual se administran, gestionan y mitigan los riesgos que permitirían que la organización sea utilizada para la canalización de recursos provenientes de actividades ilícitas en especial el servicio de Giros Postales de Pago.

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento cuenta los aplicativos que permiten gestionar y administrar las actividades de prevención LA/FT:

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento 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

De acuerdo con la normativa que nos rige ante la Unidad de Información y Análisis de Financiero – UIAF se generaron los reportes correspondientes de Operaciones Sospechosas de Giros Postales de Pago, los reportes de transacciones en efectivo.

De acuerdo con la circular externa 011 de 2011 emitida por la Superintendencia de Puertos y Transporte y Anexo 2 de Reporte de transacciones múltiples de Carga de 2012 emitida por la UIAF, se reportaron en tiempo y forma.

Por lo anterior se concluye que, la entidad cuenta con el sistema de administración de riesgo de lavado de Activos y Financiación del terrorismo robusto y en constante evolución que permite cumplir la normativa vigente y evitar la materialización de riesgos potenciales que afecten la estructura y estabilidad de la organización

Dando cumplimiento al reporte requerido bajo la Resolución 1292 de 2021 y 003 de 2022 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 y su posible afectación en las operaciones de Giros Postales de Pago (GPP) y en la operación postal.

- 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.

### **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 2022 el comportamiento de liquidez para la operación de Giros Postales de pago (GPP) 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.

- Reportes con informe de liquidez corporativo, se han informado a la Alta Dirección

### **Sistema Anticorrupción - Programa de Transparencia y Ética Empresarial**

La Entidad desarrolló el Sistema Anticorrupción dando cumplimiento al Decreto 124 de 2016 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, para lo cual durante la vigencia 2022 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 contaron 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.

Durante el periodo no se evidenciaron reportes con actos de corrupción que requirieran ser informados a la Alta Dirección y órganos de control.

### **Seguridad de la Información y Ciberseguridad.**

Lo descrito en el estándar internacional ISO 27001:2013 se encuentra gestionado en forma documentada, el estándar está compuesto de 114 controles de los cuales según la Declaración de Aplicabilidad SOA solo se implementaron 109 y 5 que no aplican para la Entidad, se realizó monitoreo a los activos de información, como lo son los servidores, aplicaciones y demás servicios críticos de la Entidad a través del SOC (Centro de Operaciones de Seguridad), adicional a esto se realizaron pruebas de Ethical Hacking y ejecución de análisis de vulnerabilidades a los activos de información identificados como críticos.

### **Plan de Capacitación**

Durante la vigencia 2022, se adelantaron capacitaciones y socialización de información sobre los Sistemas de Administración de Riesgos a nivel Entidad, utilizando diversos medios: Vía Teams, correo institucional, entrega de folletos informativos, boletín corporativo “Hablemos de Riesgos”; obteniendo cobertura aproximada de 1800 funcionarios administrativos y planta de la Entidad.

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

**<<4+72>>**  
Correo y mucho más

 MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN Y LAS  
COMUNICACIONES

  
Al contestar este Radiado IT.2023-10000182 id: 8043  
Folios: 1 Fecha: 2023-01-24 09:00:56  
Anexo: 0  
Remitente: DIRECCION NACIONAL DE IT  
Destinatario: OFICINA ASESORA DE PLANEACION

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

La Dirección Nacional de Informática y Tecnología, certifica con destino a los órganos de administración de Servicios Postales Nacionales S.A.S, que la entidad ha venido cumpliendo con 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 que dando cumplimiento a lo dispuesto en la circular externa No 300-000002 del 26 de Mayo de 2010, expedida por la superintendencia de sociedades, Servicios Postales Nacionales S.A.S, cuenta con los soportes documentales y la 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 veinticuatro (24) días del mes de Enero de 2023

Atentamente,

  
Carlos Alberto González Cardozo  
Director Nacional de IT  
Vicepresidencia Soporte Corporativo  
Dirección Nacional de IT

 [www.4-72.com.co](http://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  
 @472Oficial  @472Colombia  472Colombia  Servicios Postales Nacionales 4-72

## RETOS

- Fortalecimiento en soluciones innovadoras, tecnológicas y a la medida de cada uno de nuestros usuarios.
- Consolidación de estrategias comerciales, logísticas, digitales, operativas y de atención al usuario.
- Robustecer el servicio de gestión documental, giros nacionales e internacionales.
- Incursionar en el ecosistema digital actual.
- Ser un aliado estratégico para cada colombiano.

DIEGO FERNANDO HUERTAS ORTIZ  
Presidente Servicios Postales Nacionales S.A.S  
Original Firmado



«4+72»

Correo y mucho más