



« 4+72 »

Correo y mucho más

Servicios Postales Nacionales S.A.S.

Informe de Gestión Vigencia 2023

V1. enero 2024. Aprobado Comité Directivo
V2 febrero 2024. Aprobado Comité Directivo
V3, marzo 2024. Aprobado Comité Directivo.

Contenido

Acerca de Servicios Postales Nacionales S.A.S.	4
Nuestro Portafolio.....	5
Operación.....	6
Gestión Organizacional	7
Gestión Comercial	17
Jefatura Nacional de Marketing.....	23
Jefatura Nacional de Filatelia.....	37
Gestión Financiera	40
Gestión del Talento Humano	47
Gestión de Infraestructura Física	49
Gestión de Tecnología	52
Gestión de la Operación	56
Gestión de Servicio al Cliente	63
Gestión Secretaría General	71
Gestión Oficina Asesora Jurídica	81
Gestión Consejería de Asuntos Internacionales	85
Gestión Control Interno Disciplinario	89
Gestión Control Interno de Gestión	90
Gestión de Riesgos y Cumplimiento	93
Retos	98

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.





Operación

4-72 cuenta con 1.253 puntos de atención a nivel nacional, de los cuales 126 son puntos de venta propios. Estos puntos de atención son gestionados desde siete (7) regionales que atienden la totalidad de departamentos del país:

- **Centro:** Distrito Capital de Bogotá, 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.

Gestión Organizacional

La Oficina Asesora de Planeación tiene como objetivo definir los lineamientos para la implementación, seguimiento y control de los planes y objetivos institucionales orientados al cumplimiento de la estrategia corporativa, la gestión del inicio, evolución y finalización de los proyectos de inversión de la entidad. Diseño y Estructuración de Nuevos negocios, así como la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión con el fin de demostrar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad bajo los lineamientos de la normatividad establecida.

Para la vigencia 2023 se continuó con las líneas estratégicas del marco trazado 2020 – 2024, con algunos ajustes enfocados a la generación de ingresos y la disminución de la pérdida, con el fin de mantener la continuidad de la concesión como Operador Postal Oficial, y con acciones enfocadas en la mejora en el servicio, y el fortalecimiento de los procesos institucionales y operativos.

Planeación Estratégica 2023

Misión: Ofrecer servicios postales, logísticos y empresariales confiables y eficientes, de acuerdo con las necesidades de los clientes, agregando valor a sus partes interesadas, comprometidos con la sostenibilidad institucional y ambiental.

Visión: Para el 2026 ser un aliado de servicios en la gestión integral del documento y paquetería en el Sector Gobierno y Privado, con una clara estrategia de diversificación en servicios postales, logísticos, tecnológicos, documentales, financieros y de comercio electrónico, convirtiéndonos en un operador postal referente en Latinoamérica.

Razón de Ser: Aumentar de forma significativa el acceso al Servicio Postal Universal de los Colombianos, por medio de conexiones de última milla que contribuyan al cierre de la brecha digital en las regiones.

Valores Corporativos: Honestidad, respeto, justicia, innovación, diligencia, compromiso, transparencia.

Objetivos Estratégicos:

1. Generar Ingresos y obtener rentabilidad.
2. Asegurar la Continuidad de la Concesión como Operador Postal Oficial.
3. Mejorar el servicio.
4. Fortalecer los Procesos Institucionales y Operativos.
5. Gestionar y Desarrollar el Talento Humano.

Como resultado del seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación, el trabajo conjunto por parte de la Alta Dirección y cada una de las áreas que integran y llevan a cabo la ejecución de los proyectos, el Plan Estratégico presentó un cumplimiento del 99,59% al cierre de la vigencia 2023:

Objetivos Estratégicos	Cumplimiento
Generar Ingresos y Obtener Rentabilidad	98%
Asegurar la Continuidad de la Concesión como OPO	100%
Mejorar el servicio	100%
Fortalecer los Procesos Institucionales y Operativos	100%
Gestionar y Desarrollar el Talento Humano	100%

Objetivos Estratégicos

- Generar Ingresos y Obtener Rentabilidad

Dentro de las principales estrategias y actividades que se adelantaron se encuentra la Gestión ante el MINTIC para la expedición de regulación con el fin de aplicar lo establecido en Parágrafo 3 del Art. 8 de la Ley 2213 de 2022; Gestión ante los beneficiarios de la Franquicia Postal con la finalidad de incentivar el consumo por este servicio; se llevaron a cabo acciones con el fin de incentivar el consumo en servicios “Masivos”; se realizó la gestión de firma de un acuerdo bilateral con Correos de China con el fin de propender por la recuperación de volúmenes de envíos e ingresos provenientes de ese país. Para el segundo trimestre de la vigencia 2023 se firmó un convenio marco con CISA en el cual quedó contemplado la viabilidad de compra de inmuebles y compra de cartera; se avanzaron en diferentes acciones en búsqueda de adecuar el modelo operacional de la empresa de acuerdo a las necesidades de mercado, como; búsqueda

de nuevos segmentos de mercado en las Regionales, se trabajó en un modelo logístico-operativo que contribuya en la atención de los actuales clientes y nuevos segmentos de mercado; además de trabajar desde la Vicepresidencia de Operaciones en establecer indicadores de productividad tanto del recurso humano y físico que contribuyan en la reducción de costos operativos.

Adicional a lo anterior se realizó la viabilidad para la prestación de los servicios postales de pago de acuerdo a la Ley 1442 de 2011, y finalmente para este objetivo estratégico se identificó como oportunidad de negocio desarrollar un modelo de ecosistema digital, que permita potencializar la línea de servicios financieros, facilitando el acceso a través de dispositivos móviles, integrando la oferta de servicios postales, mediante una plataforma con alcance a segmentos de mercado que en la actualidad pueden presentar limitaciones para acceder a servicios bancarios tradicionales.

- Asegurar la continuidad de la concesión como Operador Postal Oficial.

Por medio de la gestión ante entidades que puedan contribuir al cumplimiento de la obligación de contratar con SPN, se realizó la firma del convenio suscrito con Colombia Compra Eficiente a través del cual más de 3.000 entidades públicas podrán acceder a nuestros servicios de correo a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano. Además de esto desde la Vicepresidencia Comercial llevaron a cabo acciones para potencializar los clientes del área de reserva e incentivar el consumo de los servicios de correo.

Por otra parte, se realizó la definición de alternativas para el desarrollo de 4-72 como Proveedor de Servicio de Internet (ISP). Con este fin se realizó un montaje del modelo del punto de convergencia digital, compuesto por un kiosko digital interactivo y de autoservicio, que incluye funcionalidades automatizadas para el acceso a tramites y servicios. Lo anterior, permitió a la empresa participar como expositor en el congreso internacional de las TIC – ANDICOM 2023. Como reto para la próxima vigencia se tiene desarrollar estos puntos y generar alianzas estratégicas para su implementación a nivel nacional.

- Mejorar el Servicio

Desde la Vicepresidencia de Servicio Al Cliente se llevó a cabo un análisis de la prestación del servicio mediante verificación aleatoria en los procesos misionales y clientes e implementación de la evaluación de satisfacción del servicio; lo cual permitió contar con información importante por parte de los clientes para mejorar la prestación del servicio, no solo operativo sino también en la gestión de insumos, recurso humano, entre otros. Llevando esta información a las áreas internas de la empresa para la mejora continua y el cierre de brechas que se estuviesen presentando.

- Fortalecer los procesos institucionales y operativos

Se realizó la actualización e implementación del Manual de Contratación de la empresa como lineamiento o herramienta orientadora de la Gestión Contractual.

Se realizó el análisis de viabilidad para el diseño y construcción de un centro especializado de Gestión Documental en Bogotá; teniendo en cuenta el potencial de mercado relacionado con las soluciones de información física y digital; además considerando las ventajas de infraestructura y espacio de la sede principal de SPN.

Como parte de la mejora continua de la empresa se realizó el proceso de certificación de las normas ISO 9001:2015 y 14001:2015 para el primer trimestre del 2023. Se avanzó con las acciones requeridas para obtener la certificación BASC en el primer bimestre de 2024.

Para la vigencia 2023, se realizó la actualización de servicios y tarifas del portafolio correspondientes a Tarifas SPU, Servicios Expresos Internacionales, Alistamiento, y Tarifas no SPU.

- Gestionar y desarrollar el Talento Humano

Se aplicó la encuesta de clima laboral anual, para determinar la eficacia de las acciones propuestas. Obteniendo como resultado un 71%, con un universo de 4962 personas y una muestra de 2241 colaboradores, realizada entre el 27 de noviembre al 11 de Diciembre de 2023. Resultados que permitirán definir las acciones necesarias para 2024 enfocadas a los colaboradores.

Se llevaron a cabo las acciones definidas dentro del plan de capacitaciones e incentivos de la empresa, aun cuando se presentaron situaciones de austeridad presupuestal. Adicional a lo anterior y en línea con las directrices de la Alta Dirección desde el segundo trimestre de la vigencia 2023 se realizó la migración del 100% del personal contratado por temporal a la nómina administrativa de la empresa, lo cual disminuyó gastos de administración.

Indicadores Estratégicos 2023

Así mismo, el cumplimiento general de los indicadores estratégicos al cierre de vigencia 2023 fue de 86,03%:



A continuación, se presenta la gestión y logros de cada una de las áreas de la empresa, que permitieron el cumplimiento de las acciones definidas dentro del Plan Estratégico 2023.

Adicionalmente, con el apoyo de una firma consultora, se realizó un diagnóstico empresarial y un reenfoco de los pilares estratégicos de la empresa de cara a la tendencia de la industria, fundamentados en una visión digital, tendiente a garantizar en paralelo la estabilidad y sostenibilidad de la empresa, así como el crecimiento y la transformación.

Plan de Inversión 2023:

Se presentan en la siguiente tabla los proyectos que se venían trabajando desde el 2022, para el 2023 no se contó con nuevos proyectos de inversión.

Denominación	Descripción	Estado		Valor Asignado (Millones de Pesos)
		Ejecutado	Proceso	
Mejoramiento de la Infraestructura Física Fase III (Adecuación Regional Norte)	Normalización de predio y Adecuaciones Administrativas y Operativas en Barranquilla		X	\$1.023.137.993
Mejoramiento de la Infraestructura Física Fase III (Adecuaciones)	Adecuaciones administrativas y operativas en la Sede Principal y las regionales	X		\$11.168.087
Mejoramiento de la Infraestructura Tecnológica (IPV6)	De la hoja de ruta del PETI que se generó en el 2021, se genera el proyecto de Implementación de IPV6 en las fases de implementación a partir del mes de Noviembre del 2021 y hasta Abril 2022. En el cronograma presentado por la consultoría de PETI en los meses 1 y 2 se van a ejecutar las fases de Planeación e Implementación para los meses 3, 4, 5 y 6; Implementación, Pruebas y Capacitación	X		\$165.162.301
Implementación de Unidad de E-Commerce	Diseño del modelo técnico de SPN S.A., y la implementación y puesta en marcha de la unidad de comercio electrónico.	X		\$150.000.000
Adquisición Lockers Fase II	Fortalecimiento de las sedes de atención al usuario de SPN S.A., por medio de la adquisición de lockers con capacidad de autoservicio en envío y recepción de objetos postales en los procesos de admisión y distribución.	X		\$550.354.026
Implementación Sistema de Gestión de Documento Electrónico y de Archivo (SGDEA)	Adquisición de una nueva herramienta que satisfaga las necesidades actuales de la empresa en materia de soluciones tecnológicas de vanguardia relacionadas con la Gestión Documental de manera integral durante todo el ciclo de vida del documento. Se busca implementar una herramienta "llave en mano", la cual ya tenga desarrollado y configurada toda la funcionalidad necesaria para la correcta gestión de archivo, correspondencia, administración y la normatividad expedida por el Archivo General de la Nación. Se va a contratar el software como SaaS, lo cual va a permitir reducir gastos en infraestructura y soporte, así como tener acceso a las últimas actualizaciones liberadas por el proveedor.	X		\$2.520.159.384
Mejoramiento de la Infraestructura 2022 - Portería Sur Sede Principal	Pavimentación y adecuaciones de talanqueras para acceso en la portería Sur	X		\$128.004.779

Fuente: Elaboración Oficina Asesora de Planeación

El avance a 30 de diciembre de 2023 del Plan de Inversión corresponde a:

Concepto	Valor
Presupuesto Inicial	\$ 5.576'000.000
(-) Traslados	\$ -366'952.889
(-) Compromisos Presupuestales	\$ 4.547'986.570
Facturación	\$ 2.229'827.924
Pagado	\$ 2.229'827.924
(=) Disponible	\$ 661'060.541

Plan de Acción Institucional

En cumplimiento con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la Ley 1474 de 2011, el Decreto 612 de 2018 y demás normatividad vigente aplicable, se realizó la definición, seguimiento y publicación del Plan de Acción Institucional de Servicios Postales Nacionales S.A.S para la vigencia 2023.



Para el cierre de la vigencia 2023 se presentó un cumplimiento del 97,09% con el siguiente resultado de cada uno de los planes:

Planes de Acción	Cumplimiento
Plan de Participación Ciudadana	93,75%
Plan Institucional de Archivos	100,00%
Plan Anual de Adquisiciones	74,53%
Plan Estratégico del Talento Humano	96,2%
Plan Institucional de Capacitaciones	98,5%
Plan Institucional de Incentivos	100%
Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo	99,5%
Programa de Transparencia y Ética Pública	99,86%

Plan Estratégico de Tecnologías de la Información	85,15%
Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	100%
Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información	100%
Plan Institucional de Gestión Ambiental	92,05%
Plan de Gestión de la Información Estadística	100%

- Programa de transparencia y ética pública

Componentes	Cumplimiento
Componente 1: Medidas de debida diligencia.	100%
Componente 2: Prevención, gestión y administración de riesgos de LAFT, proliferación de armas y riesgos de corrupción.	100%
Componente 3: Redes interinstitucionales para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad.	100%
Componente 4: Canales de denuncia conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011	100%
Componente 5: Estrategias de Transparencia, Estado Abierto, acceso a la información pública y cultura de la legalidad.	100%
Componente 6: Iniciativas Adicionales que la Entidad considere necesario incluir para prevenir y combatir la corrupción.	99,17%

Sistema Integrado de Gestión

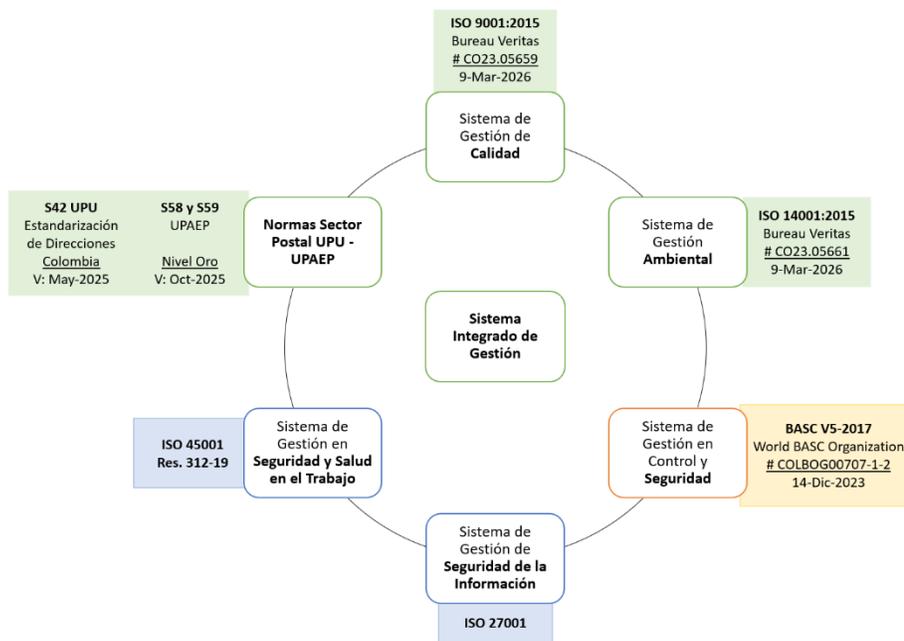
La Oficina Asesora de Planeación lidera las actividades relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión con el fin de contar con procesos certificados, que cuenten con una documentación clara la cual este divulgada e implementada, garantizar el cumplimiento de los requisitos y la satisfacción del cliente.

Es por esto que para la vigencia 2023 se avanzó con el proceso de auditoría externa con BVQI obteniendo para el primer trimestre del año la certificación de Calidad ISO 9001:2015 y la Certificación Ambiental ISO 14001:2015. Se mantuvo la certificación BASC V5:2017, hasta diciembre de 2023, avanzando con el proceso de preparación para la auditoría externa en enero de 2024 de certificación BASC V6:2022.



Fuente: Certificados entregados por el BVQI a SPN 2023

Adicional a lo anterior la empresa cuenta con los sistemas de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión de Seguridad de la Información implementados y fortaleciéndose para avanzar con el proceso de certificación.



Fuente: Elaboración Propia - Oficina Asesora de Planeación

Mesa de Estructuración de Nuevos Negocios

Se conformó la mesa de estructuración de nuevos negocios, con el objetivo recibir, identificar, clasificar, tramitar y gestionar las solicitudes comerciales de las líneas de negocio de Gestión Documental, Proyectos Especiales, Licitaciones y Transformación digital, integrando soluciones físicas y tecnológicas; la mesa de nuevos negocios se encarga de estructurar, planificar, diseñar y evaluar técnica y financieramente los proyectos con el propósito de elaborar una propuesta comercial que satisfaga las necesidades de los clientes.

Es importante mencionar, que la mesa de nuevos negocios se formalizó a partir de la expedición de la resolución 063 del 2022, con fecha del 15 de diciembre del 2022, en donde el proceso de estructuración se traslada de la Vicepresidencia de Operaciones a la Oficina Asesora de Planeación.

Como parte de la gestión realizada en el periodo comprendido en la vigencia 2023, se recibieron un total de 685 oportunidades de negocios, de las cuales, se presentaron un total de 384 ofertas comerciales a clientes, entre estudios de mercado y propuestas comerciales formales.

Del total de ofertas entregadas en este periodo de tiempo, se cerraron negocios por ventas totales correspondientes a \$82.860 millones de pesos.

El cierre de dichos negocios se debe principalmente a la identificación de oportunidades para poder realizar contratos interadministrativos con entidades del estado, las cuales se identificaron y gestionaron en corto tiempo para lograr de esta manera el cierre de los negocios.

Gestión Comercial

La Vicepresidencia Comercial encabeza el proceso de “Gestión Comercial”, uno de los pilares fundamentales de los procesos misionales de Servicios Postales Nacionales 4-72, tiene como objetivo principal el diseño de la estrategia comercial para la generación de ingresos y obtención de rentabilidad de la empresa.

A continuación, se presentan las áreas que conforman la Vicepresidencia Comercial y sus principales objetivos.

Mercado Corporativo

El objetivo principal es llevar a cabo la venta de productos y servicios del portafolio y proyectos especiales de Servicios Postales Nacionales 4-72 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.

Jefatura Nacional de Marketing

Su objetivo principal es desarrollar, liderar y hacer seguimiento a las estrategias y acciones de marketing para posicionar y promover la marca 4-72 como también las distintas soluciones y servicios que ofrece. Además de la generación de estrategias para sumar al cumplimiento de las metas comerciales y suministrar herramientas al equipo comercial.

Jefatura Nacional de Filatelia

Es la encargada de emitir en nombre de la Nación las emisiones filatélicas ordenadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, asegurando el cumplimiento de la normatividad vigente, incluyendo la estipulada por la Unión Postal Universal-UPU.

Servicios Internacionales e E-commerce

Esta unidad de negocios es un motor de desarrollo productivo para la reactivación económica, consolidándose como pilar para facilitar las exportaciones a más de 190 países e importaciones de los colombianos. Además, busca 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.

Comunicaciones

Tiene como objetivo establecer una comunicación horizontal y descentralizada que permita direccionar de manera estratégica los mensajes de servicios Postales Nacionales 4-72, los cuales le apuesten a visibilizar su propuesta de valor, competitividad y acciones de impulso por el desarrollo económico y social de Colombia, lo anterior para incrementar la intención de compra, reputación, imagen y pertenencia a nivel externa e interna por el correo de los colombianos.

Logros de mercado corporativo

Durante la vigencia 2023 se estableció y consolidó una estrategia comercial que le apuntó a la generación de ingresos y obtención de rentabilidad para Servicios Postales Nacionales S.A.S., a raíz de esto, la fuerza de ventas perteneciente al canal Mercado Corporativo a nivel nacional logró la firma de 1.347 contratos comerciales representando un monto de \$342.016 millones de pesos reflejando una variación positiva respecto al año anterior del 27% que representan \$73.281 millones de pesos adicionales al valor total de los contratos firmados en la vigencia inmediatamente anterior.

La participación de clientes del sector Público del total de contratos suscritos durante el 2023 fue del 84,9% con 909 contratos mientras que Privado participó con 15,1% reflejados en 438 contratos. En el acumulado por monto de contratos, el sector Público participo con el 67,5% mientras que los clientes del sector Privado contribuyeron con el 32,5%.

El 20% del total de contratos está constituido por la “Renovación” de contratos que venían en ejecución, el 11.1% del valor total está representado por “Adiciones”, para “Adición y prorroga” el 12.2% y el 34.7% está representado en total de contratos por “Nuevos” este último presentando un incremento del 240% que en valor es \$ 168.442 millones de pesos más.

TIPOLOGIA	2022	2023
Adición	\$ 62.796	\$ 11.852
Adición y Prórroga	\$	\$ 40.016
Renovación	\$ 135.668	\$ 52.556
Nuevo	\$ 70.271	\$ 238.713
Reducción y Prórroga	\$	-\$ 1.122
Total General	\$ 268.734	\$ 342.016

Desde la Vicepresidencia Comercial se reestructuró el canal corporativo, categorizando los clientes en los siguientes segmentos, diamante, oro, plata y bronce, generando así mayor focalización de las estrategias de venta y posventa. Del mismo modo, los clientes con facturación menor a un millón de pesos se trasladaron al Canal Retail liderado por la Vicepresidencia de Servicio al Cliente.

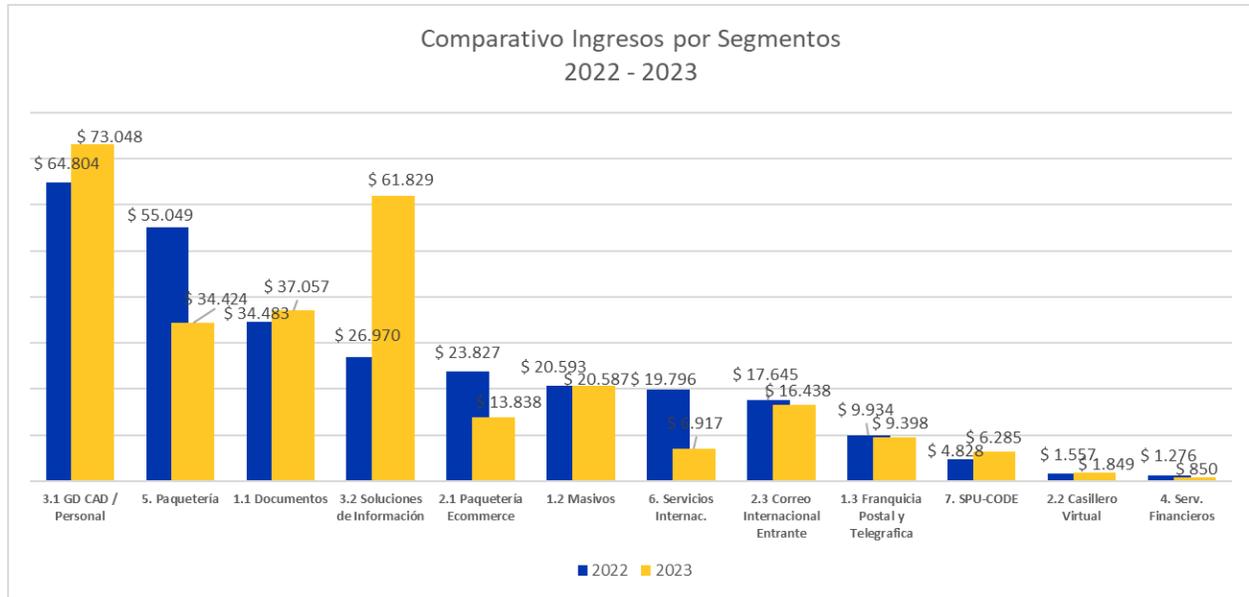
Para el 2023 se reforzó con el equipo de ventas de Mercado Corporativo la importancia de la utilización del CRM como herramienta de apoyo en la gestión comercial, de esta forma se establecen seguimientos semanales al reporte de registros en oportunidades y actividades generado por la herramienta, así como también la asignación de un monitor para realizar seguimiento al uso del SALES FORCÉ, logrando incrementar el nivel de interacción e ingreso de información.

Comparativo de cifras 2022 vs 2023

El comparativo de cifras en este informe se hacen bajo las cifras oficiales.

2022	2023	Variación %
\$ 280.762	\$ 282.520	0,6%

Fuente: Vicepresidencia Comercial, valores en millones de pesos.



Fuente: Vicepresidencia Comercial, valores en millones de pesos

Al cierre de la vigencia 2023 se generaron ingresos por valor de \$282.520 millones de pesos. En relación con los ingresos generados para la vigencia 2022 representa un crecimiento del 0,6%.

COMPARATIVO 22 / 23							
	Ingresos a 2022	Meta a 2023	Ingresos a 2023	% Cumplimiento	\$ Diferencia Meta 2023	Variación % 2022/2023	Variación \$ 2022/2023
1. POSTAL	\$ 65.010	\$ 93.179	\$ 67.042	72,0%	-\$ 26.137	3,1%	\$ 2.032
1.1 Documentos	\$ 34.483	\$ 56.189	\$ 37.057	66,0%	-\$ 19.132	7,5%	\$ 2.573
1.2 Masivos	\$ 20.593	\$ 26.760	\$ 20.587	76,9%	-\$ 6.173	0,0%	-\$ 6
1.3 Franquicia Postal y Telegráf	\$ 9.934	\$ 10.230	\$ 9.398	91,9%	-\$ 832	-5,4%	-\$ 536
2. ECOMMERCE	\$ 43.029	\$ 62.567	\$ 32.124	51,3%	-\$ 30.443	-25,3%	-\$ 10.904
2.1 Paquetería Ecommerce	\$ 23.827	\$ 42.305	\$ 13.838	32,7%	-\$ 28.467	-41,9%	-\$ 9.989
2.2 Casillero Virtual	\$ 1.557	\$ 4.412	\$ 1.849	41,9%	-\$ 2.564	18,7%	\$ 292
2.3 Correo Internac. Entrante	\$ 17.645	\$ 15.850	\$ 16.438	103,7%	\$ 587	-6,8%	-\$ 1.207
3. G. de Información	\$ 91.774	\$ 161.448	\$ 134.878	83,5%	-\$ 26.570	47,0%	\$ 43.104
3.1 GD CAD / Personal	\$ 64.804	\$ 80.641	\$ 73.048	90,6%	-\$ 7.592	12,7%	\$ 8.245
3.2 Soluciones de Información	\$ 26.970	\$ 80.807	\$ 61.829	76,5%	-\$ 18.978	129,2%	\$ 34.859
4. Serv. Financieros	\$ 1.276	\$ 1.859	\$ 850	45,7%	-\$ 1.009	-33,4%	-\$ 426
5. Paquetería	\$ 55.049	\$ 90.287	\$ 34.424	38,1%	-\$ 55.863	-37,5%	-\$ 20.625
6. Servicios Internac.	\$ 19.796	\$ 29.255	\$ 6.917	23,6%	-\$ 22.338	-65,1%	-\$ 12.879
7. SPU-CODE	\$ 4.828	\$ 9.316	\$ 6.285	67,5%	-\$ 3.031	30,2%	\$ 1.457
Total	\$ 280.762	\$ 447.911	\$ 282.520	63,1%	-\$ 165.391	0,6%	\$ 1.759

Fuente: Vicepresidencia Comercial, valores en millones de pesos

Si bien para la vigencia 2023 se presentó decrecimiento para líneas de servicio como Servicios internacionales, Paquetería y Paquetería E-commerce, esto fue compensado con la ejecución de nuevos proyectos de la línea de servicios Soluciones de información y Gestión documental,

Análisis de Resultados por Segmento

Documentos

El Segmento de Documentos presentó una variación frente al resultado del 2022 del 7,5% rompiendo con la tendencia negativa que traía gracias a que se han mantenido clientes que tienen gran representación en este segmento como Secretaria de Hacienda Distrital, Secretaria de Movilidad y Fondo Financiero Distrital de Salud, así mismo con la gestión comercial realizada se lograron nuevos negocios para esta línea de servicio de los que podemos mencionar la Secretaria Distrital de Ambiente.

Masivos

La gestión realizada por el equipo comercial ha mantenido los ingresos por concepto de esta línea de servicios a pesar de la tendencia decreciente sobre el manejo de documento físico. Los clientes más representativos en este servicio son Colpensiones, Fondo Nacional del Ahorro y Aguas de Cartagena.

Paquetería E-Commerce

Al cierre de noviembre esta línea de servicio presentó un decrecimiento frente al mismo período del año 2022 del -41,9%. Este resultado se presentó por la disminución en la carga enviada por uno de los clientes más representativos para la empresa. Sin embargo; desde finales de la vigencia se empezaron a implementar planes de acción para mitigar los impactos por esta línea de servicio y contar con una recuperación para el 2024.

Casillero Virtual

La gestión estratégica y comercial del Casillero Virtual de la compañía, ha permitido detener el comportamiento negativo que venía presentando el servicio en los últimos años, logrando alcanzar un crecimiento del 19% con respecto a la vigencia 2022.

Los resultados positivos obtenidos hasta la fecha responden al trabajo adelantado en tres frentes de acción:

- Acciones directas enfocadas en clientes VIP: apalancadas en acciones de remarketing, se viene personalizando la atención y comunicación con clientes VIP de 2022. De esta manera, se han alcanzado porcentajes de reactivación de hasta el 25% en lo que va del año.
- Se optimizaron los esfuerzos digitales para la atracción de clientes nuevos, generando entre enero y septiembre de 2023, 13.972 nuevas cuentas, representando un crecimiento del 257% de crecimiento frente al mismo periodo del año anterior.
- Optimización de contenido digital: La presencia digital de la marca se enfoca en destacar contenido educativo e informativo, ajustado a las necesidades actuales del cliente.

Casillero Virtual Corporativo

Con el objetivo de satisfacer la necesidad de los clientes internacionales que importan su carga a Colombia con un tránsito en Colombia se creó e implemento el servicio de Casillero Virtual Corporativo.

GD CAD / Personal:

Presentó una variación positiva frente al año anterior del 12,7% generando ingresos adicionales frente a la vigencia 2022 por \$8.245 millones de pesos. Entre los clientes que contribuyeron al crecimiento de los ingresos se destacan La Fiscalía General de la Nación, La Defensoría del Pueblo, La Superintendencia de Servicios Públicos, La Unión Temporal de la Registraduría, La Unidad Administrativa de Gestión de Tierras Despojadas y la Agencia Nacional de Minería.

Soluciones de Información:

La gestión comercial realizada con el acompañamiento de la Alta Dirección generó un crecimiento de los ingresos en un 129,2% frente al año anterior representando \$34.859 millones de pesos más, ayudando a compensar el decrecimiento presentado en otras líneas de servicio. Los clientes más representativos en esta línea son Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, La Unidad Para la Atención y Reparación de Víctimas, El Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias, La Agencia Nacional de Restitución de Tierras y La Procuraduría General de la Nación que a su vez aumentaron el consumo en este servicio.

Servicios Financieros

De los ingresos generados el 97,5% corresponden a Giros Internacionales que reportaron un decrecimiento del -27,3% comparado con el año anterior, los Giros Nacionales registraron un decrecimiento del -20,8%; Por su parte los ingresos derivados de la corresponsalía bancaria decrecieron un -92,6%, Los ingresos por concepto de recargas decrecieron un -66,1%, 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 2023.

Paquetería

Al corte del año 2023 presentó un decrecimiento del -37,3%; impactado principalmente por las dificultades presentadas en la prestación del servicio a nivel nacional.

Servicios Internacionales

Este segmento presenta un decrecimiento frente al año anterior de -65,4%, que en valor representa -\$11.511 millones de pesos y una ejecución frente a la meta para el año 2023 del 23,0%.

Jefatura Nacional de Marketing

El área de marketing y comunicaciones tiene 3 objetivos principales, los cuales se enlistan a continuación:

- Impactar la rentabilidad de 4-72 identificando la situación actual del mercado a nivel tarifario.
- Generación de ingresos adicionales para 4-72 a través de reestructuración y creación de nuevos servicios.
- Posicionar la marca 4-72 como el operador postal oficial que conecta a los colombianos a nivel nacional.

Teniendo en cuenta lo anterior, para dar cumplimiento a los objetivos expuestos se desarrollaron las estrategias que serán presentadas a continuación con sus respectivas actividades.

Investigación de mercado

Se desarrolló una investigación de mercado a nivel nacional con el objetivo de conocer el comportamiento del sector logístico; donde se identificó que:

- Para el año 2022, con \$280.762 millones, se proyecta que 4-72 ocupó el octavo lugar en materia de ingresos generados entre las principales empresas del sector. Esto luego de presentar un decrecimiento del -12%.
- Servientrega: Entre 2020 y 2022 ha perdido más de cinco puntos en la torta del mercado, con un crecimiento en ingresos mermado a partir del año 2021.
- Interrapidísimo: Con un crecimiento constante y un año sobresaliente como lo fue 2020, donde los ingresos de esta empresa crecieron un 78%, Interrapidísimo es la empresa que más se ha destacado con el sector. El año pasado logró consolidarse en el segundo puesto con ventas superiores a los \$600 mil millones.
- Quick: Es una empresa que lograr consolidarse en el top 6 de empresas del sector con mayores ingresos. Hoy Quick logra quedarse con un 10% de la torta de mercado.
- 4-72 sigue perdiendo participación de mercado, pasando del 10 % en 2020 al 3 % en 2022.

Así mismo, a través de estudio de mercado, se realizó la actualización de tarifas y se concluyó que:

- En todos los servicios estábamos muy por debajo de la competencia.
- Se ajustaron las tarifas acordes a nuestros competidores directos por servicio y atributo quedando un punto por debajo para ser más competitivos.
- En promedio se aumentaron las tarifas entre un 8 a 45%.

Teniendo en cuenta los incrementos en tarifas realizados para el 2023 y vendiendo el mismo volumen que el año anterior, se lograron incrementar los ingresos por \$27.132.882.470 aproximadamente.

El estudio realizado sirvió de base para el análisis y proyección por parte del área de costos y marketing para el aumento de las tarifas en los servicios anteriormente mencionados, el cual fue aprobado por parte de los directivos y presidente a través de la resolución 15 del 2023.

Desarrollo de nuevos servicios y consolidación de nuevos negocios

Desde la Oficina de Marketing y Comunicaciones se desarrollaron estrategias para la creación de nuevos servicios, así mismo, se enfocaron en el fortalecimiento de negocios actuales que le apostaron al desarrollo electrónico, innovador y tecnológico de Servicios Postales Nacionales, a continuación, se presenta lo ejecutado.

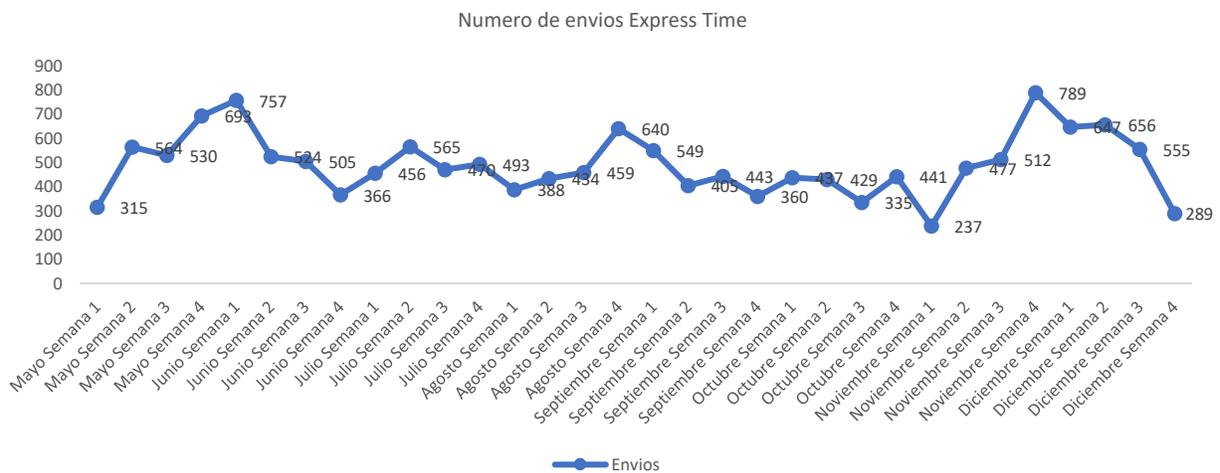
Reestructuración de Express Time

Se realizó un análisis del servicio de express time donde se identificaron diferentes puntos que afectaban la operación del negocio y los ingresos de la empresa; con la reestructuración del servicio se hicieron las siguientes mejoras:

- Se proyectaron tarifas según el mercado.
- Se calcula el precio de venta público con la TRM del día en que se hizo la imposición.

- Se hace un análisis de manera semanal para asegurar que el negocio este dando rentabilidad.
- Se creo una marca blanca para que el cliente perciba que es un servicio prestado por 4-72.
- Se implementaron plataformas tecnológicas para agilizar procesos y consultas, las anteriores de la mano del aliado.

Resultados



- La rentabilidad del servicio de Express Time para 4-72 está alrededor del 35%

Transito USA a Colombia

Se desarrollo un servicio enfocado a consolidadores de carga y Marketplace internacionales ofreciéndoles la opción de transitar cargas por lo Estados Unidos para su posterior envío a Colombia.

Bajo un estudio de mercado se identificó que es un servicio que se debe tener en el portafolio ya que es demandado por los clientes. Hacer este transito trae beneficios a los clientes como lo son costos menores en transportes aéreos, mejora en los tiempos de tránsito internacionales.

ÚSalo Ya www.usaloya.com

Se lideró la estructuración y desarrollo del proyecto ÚSAlo Ya – Tienda online de 4-72 con más de 10 categorías y 800.000 productos disponibles de diferentes marcas y tiendas americanas. En la actualidad se trabaja en los siguientes campos de acción de cara a la promoción y posicionamiento de la plataforma en la temporada de fin de año

- Competitividad: Se identificaron las (3) tres categorías con mayor potencial: Electrónica, Cocina y hogar y vitaminas, las cuales están siendo abordadas desde, por lo menos, diez (10) subcategorías, según los principales intereses del público.
- Objetivo y el análisis de los principales competidores. Avance: 90% / Se habilitó la forma de entrega Es Pa' Ya, como opción de entrega express. Avance: 100%
- Usabilidad: Se aplicaron dieciséis (16) oportunidades de mejora para impactar la experiencia de navegación y de compra del usuario. Avance: 100%
- Confianza: Se está definiendo el camino estratégico que permita respaldar con efectividad la marca USAlo Ya como una marca de 4-72. Avance: 70%
- En la actualidad inicia el despliegue de acciones de promoción de USAlo Ya dirigido específicamente a entidades del Estado, donde se espera trabajar con un universo de mínimo 50.000 usuarios potenciales.

Es Pa 'Ya

Es un desarrollo tecnológico que permite agilizar las entregas de servicios de importación, exportación y de distribución nacional de 4-72, a través de la integración con terceros que permiten cumplir promesas de entrega o de recogida (según aplique), de 24 horas a Bogotá y 48 horas para las ciudades que está habilitado el servicio.



• **Servicios que los componen:**

○ **Importación:**

Es Pa'Ya Florida: Es una solución que habilita una forma de recogida en el estado de la Florida que pone a disposición diferentes tipos de vehículos para el movimiento de mercancías comerciales y envíos familiares.

Esta forma de recogida se puede programar en la plataforma del Casillero Virtual al igual que en la plataforma de Es Pa'Ya.

El cliente programa la recogida de su envío. Este es llevado a las bodegas de Miami y luego se hace el despacho a Colombia por medio del Casillero Virtual

Es Pa'Ya Casillero virtual: Es una solución que habilita una forma entrega expresa desde USA en el que los clientes de SPN pueden tener sus productos 24 horas después de su arribo a la bodega en Miami en Bogotá y en 48 horas en el resto de las ciudades.

Esta forma de entrega tiene un costo extra a las tarifas que ya tiene el Casillero Virtual,

Luego de la llegada a Colombia los paquetes son enviados de manera aérea a su ciudad de destino, según la disponibilidad de cobertura, y entregado por el operador logístico escogido en destino.

Es Pa'Ya UsaloYa: Para usuarios del Marketplace internacional de 4-72 estará disponible una variedad de productos que se encuentran en la bodega de Miami y que podrán ser entregados en tiempo récord en Colombia, 24 horas para Bogotá y 48 horas para el resto de las ciudades disponibles

Los productos disponibles para esta forma de entrega podrán ser reconocidos por tener el sello oficial de Es Pa'Ya.

- Exportación:

Es Pa'Ya Express Time: Es una forma de recogida nacional y entrega internacional en la que los usuarios de Es Pa'Ya pueden programar las recogidas de mercancías desde la plataforma o la app, en las ciudades en las que estén habilitado el servicio, y luego de ser recogidas volaran a Bogotá para ser despachadas. El mismo día para imposiciones en Bogotá y al siguiente día en imposiciones de otras ciudades al país de destino

- Nacional

Es Pa'Ya nacional: Es una forma de recogida y entrega nacional entre las principales ciudades de Colombia.

La promesa de venta es la entrega del envío antes de las 11 am del siguiente día en que fue hecha la recogida

Cobertura: Aplica para las siguientes ciudades: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena y Bucaramanga

- Creación de redes sociales:



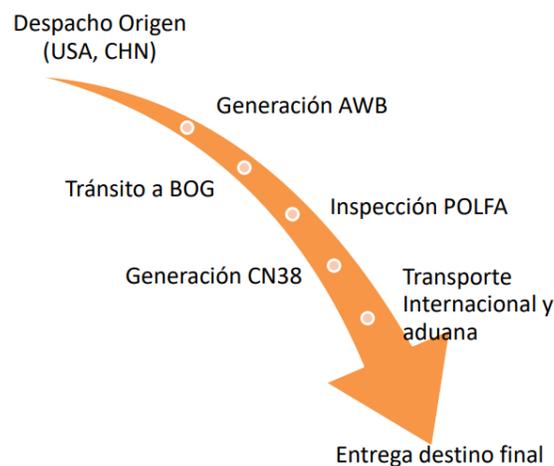
HUB de las Américas

Identificando una fortaleza de 4-72 se estructura el Hub de las Américas, puesto que la empresa por disposiciones habilitantes del servicio logístico en Colombia está en la capacidad de recibir guías AWB, las cuales son guías de carga comercial, y a su vez guías CN, las cuales son guías exclusivas de los Operadores Postales Oficiales. En la región no existe otro Operador Postal Oficial que pueda operar estas dos clases de guías máster y transformar una AWB en una CN.

Para operar este servicio se hicieron los siguientes desarrollos:

- Volver a operar dentro del aeropuerto
- Crear tarifario basado en costos terminales
- Discriminar tarifas en clientes consolidadores de carga y clientes finales incentivando la competitividad del servicio

Ahora bien, se busca ser el consolidador como el HUB de América del Sur, permitiendo así la conexión y tránsito de envíos postales del sector postal de China, Europa, y Estados Unidos para ser distribuida entre operadores postales en Latinoamérica.



Branding y Posicionamiento

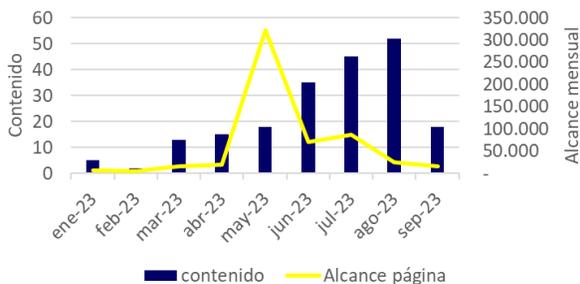
La Jefatura de Marketing se esfuerza en posicionar a nivel digital y presencial la marca 4-72, creando una estrategia en redes sociales integral y enfocada en un segmento y público objetivo, creando contenido orgánico en red. A raíz de esto, se han desarrollado 17 campañas a lo largo del año, las cuales son:

- EMS
- Plataforma Úsalo Ya
- Express Time
- Campaña Día de la Madre
- Campaña Día del Padre
- Campaña Código Postal
- Campaña Día del Correo
- Cápsulas 4-72 Avanza
- Certificación ISO
- 4-72 Avanza
- FILBO
- Campaña Importa
- Campaña Casillero Mes de la Felicidad
- Suplementos y vitaminas
- Campaña Yo Puedo
- Campaña baja de dólar
- Campaña mes de a madre Casillero
- Campaña tan fácil como desearlo
- Campaña una sonrisa un paquete

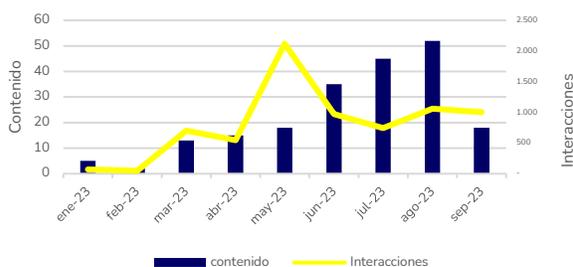
Ahora bien, con estas campañas y gestión de redes sociales se pueden obtener los siguientes resultados:

Facebook

Contenido vs Alcance mensual



Contenido vs Interacciones mensual



Visitas a la página mensuales



Número de seguidores



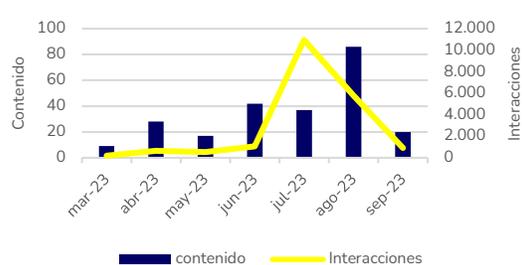
En Facebook con comparación al 2022 se evidencia un aumento del 4,2% de seguidores desde el 31 de diciembre del 2022. Además una variación positiva de 246,6% de visitas a la página con relación a 2022 y variación de 41,1% en alcance.

Instagram

Contenido Vs Cuentas Alcanzadas



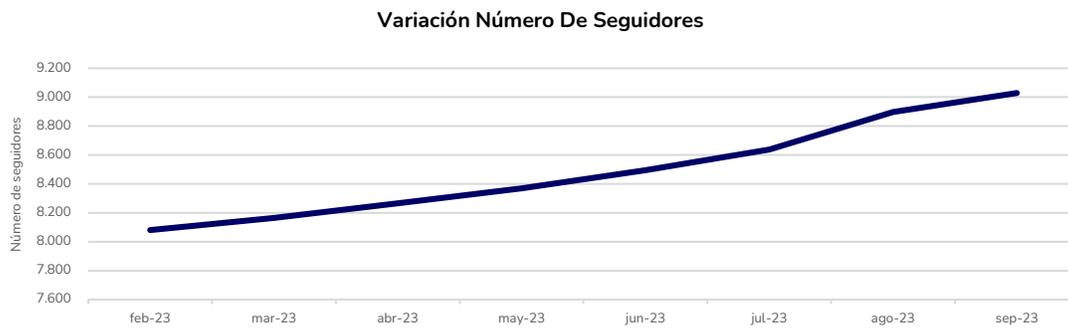
Contenido Vs Interacciones



Se evidencio en comparación del 2022 una variación positiva del 15% de seguidores desde el 31 de diciembre del 2022, además una variación positiva del 217% en interacciones y alcance de 8.054% en comparación al 2022, con interacciones con variación del 96%.

Caminata de la Solidaridad por Colombia

La participación en este evento fue el posicionamiento de la marca a través de la Responsabilidad Social Corporativa, reforzando nuestro compromiso social a través de la iniciativa social de brindar becas que a las personas de escasos recursos a nivel nacional.



Los empleados de Operaciones formaron parte de la carroza de la caminata, lo que generó un sentido de pertenencia a la entidad y les permitió interactuar directamente en espacios distintos escenarios con el público, llevando con orgullo y alegría la imagen de la marca 4-72.

Presencia de marca:

- Radio: 472 tuvo una (1) mención de marca al final de 1 (una) de las 5 referencias de las cuñas de promoción del evento, Ref. 3 CAMINATA, del 27 de julio al 26 de agosto emitidas en más de 20 emisoras nacionales de radio.
- Digital: 472 tuvo presencia de marca en la plataforma digital de la Caminata de la Solidaridad® junto a otras marcas colaboradoras del evento, activa desde el 1 de agosto del 2023.
- Impacto en audiencia: 1 '095.506.650
- Transmisión en vivo: 5 '261.956
- Comerciales: 339
- Cuñas radiales: 4.453

- Noticias: 353
- Periódicos y Revistas: 25
- Impacto digital: 83K

ANDICOM

Servicios Postales Nacionales S.A.S participó en ANDICOM para dar a conocer los proyectos de transformación digital que actualmente se vienen trabajando en la entidad. Para esto 4-72 conectó con clientes del sector TIC que estén interesados en servicios actuales y nuevos proyectos de la empresa, además de tener presencia de marca.

- Datos principales:
 - Asistentes al evento: 5.200
 - 34 países presentes
 - 155 empresas con muestra comercial
 - 82 sesiones académicas
 - 125 speakers internacionales y nacionales
 - Estimado en dólares en oportunidades de negocio \$500.000 USD a \$1.000.000 USD

Conexión con clientes potenciales entre los que están:

- Contecar
- GTD Colombia
- FGA Fondo de Garantías
- Cloud WorldWide Services
- E-Source de Colombia
- Allied Telesis
- Master, entre otras.
- Smart Job Andina S.A,S
- SIIMED S.A.S
- Secretaria Distrital de Ambiente de Bogotá
- Automation

Código Postal.

Se realizó una campaña para el código Postal con el objetivo fortalecer el uso del código postal y la herramienta georreferenciada por medio de acciones digitales y ATL basadas en las tendencias de marketing digital con el fin de brindar información clara y oportuna a la comunidad.

De esta campaña se obtuvieron los siguientes resultados:

- El alcance en la fase 2 fue de 5.219.520 personas, lo que permitió llevar la comunicación a un gran número de usuarios y que estos tuvieran un acercamiento y refuerzo del mensaje, fortaleciendo aún más la campaña.
- Se logró un total de 8.852.739 impresiones, denotando el reconocimiento y la visibilidad de la campaña y la posibilidad de llegar cada vez a nuevos públicos y a recurrentes con el fin de continuar una comunicación alineada al concepto y a las necesidades de la marca, en cuanto a la promoción de la herramienta VISOR.
- La frecuencia con la que se le mostró la pauta, en promedio entre todas las campañas, fue de unas 2,96 veces por usuario. Lo que dio la oportunidad de impactar a los usuarios varias veces con los anuncios hasta lograr que interactuaran con la campaña.
- Lo anterior dio como resultado que desde social media se llevaran 18.951 visitas a la web de VISOR, lo que aumenta cada vez la visibilidad de la herramienta y las posibilidades de interacción y uso con la misma, mientras que los usuarios conocen su utilidad y la implementan en sus próximos envíos.
- El porcentaje de retención aumentó considerablemente y se lograron resultados excepcionales, indicando que la campaña fue vista por los usuarios impactados. El CTR fue de 1,03%

Estrategias cara a cara internas para posicionamiento y manejo de crisis que afecte la imagen.

Implementación de estrategias cara a cara para la difusión de iniciativas y presentación de avances de Servicios Postales Nacionales, haciendo énfasis, en activaciones internas,

comunicación directa, horizontal y eventos presenciales para el reforzamiento de información y difusión de esta. Se realizaron espacios de diálogo con el Presidente y colaboradores para socializar sobre la gestión de la entidad, compartiendo así temas relevantes que impacta el desarrollo de la empresa.

Del mismo modo, se han desarrollado eventos adicionales para presentar al desarrollo proyectos especiales, el primero destinado a la socialización de “4-72 Conecta Más”, la solución digital que tiene como objetivo llevar los servicios del Operador Postal de Colombia al territorio colombiano a través de la tecnología; otro de los eventos corresponde al lanzamiento de “Es Pa Ya”, una forma de entrega rápida de Servicios Postales Nacionales que impactarán las importaciones, exportaciones y envíos nacionales.

Planificación e implementación de un Manual de Crisis en Comunicación con el objetivo de minimizar posibles daños reputacionales, consolidar una comunicación horizontal y directa con nuestro público objetivo, establecer acciones de cohesión al interior de la empresa para brindar un mensaje unificado y controlar el posible pánico o efectos negativos que pueda traer una crisis. Para esto se han proyectado estrategias para el manejo de crisis de problemas operativos a nivel de logística, interrupciones en servicios como email certificado, crisis en materia de ciberseguridad y pérdida de confianza que pone en duda la continuidad de contratos en ejecución.

Se realizaron pruebas de vocería para los directivos de Servicios Postales Nacionales, con el objetivo de identificar perfiles para distintos escenarios de comunicación. En línea con lo anterior, la Oficina de Comunicaciones prepara a los voceros designados para presencia en medios de comunicación, realizando preparación para medios y estableciendo el discurso a entregar.

Alianzas Estratégicas

A nivel institucional y articulación gubernamental se desarrollaron alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas que permitieron la difusión de la identidad de 4-72 como el Operador Postal Oficial de Colombia, a través de una sinergia con el Gobierno Nacional en el cumplimiento de sus políticas públicas.

A continuación, se proyectan entidades con las que actualmente se tienen alianzas: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; Alto Comisionado de Paz, Consejería Presidencial para las Juventudes y Presidencia de la República. Con estas entidades se han realizado alianzas para la circulación de postales que promuevan la consolidación de destinos turísticos de paz, planificación de estrategia de comunicación para la ejecución de la iniciativa “Cartas de Paz” en el marco de la paz total y apoyo para la visibilización de 4-72 como una entidad aliada en el programa “Jóvenes en Paz” que promueve el empleo formal en Colombia a través de la contratación de jóvenes entre 18 y 28 años sin experiencia laboral.

Del mismo modo se realizó una alianza con Acción Interna, la cual tuvo los siguientes resultados:

- Gran difusión y acogida en las redes sociales de la Fundación Acción Interna liderada por Johana Bahamón, en la que se destacó el compromiso de 4-72 con el apoyo a las causas sociales, se obtuvieron 197 Likes y más de 10 interacciones por parte de los seguidores de la fundación.

Aunque la actividad tuvo un impacto a nivel emocional muy alto por parte de las reclusas, se evidenciaron varios inconvenientes a la hora de la imposición de las cartas, los cuales obedecen a factores familiares y sociales, como:

- Desconexión por parte de la mayoría de las reclusas con sus familiares y amigos.
- El no tener a nadie a quien enviar las cartas.
- Se evidenció que ya no se están imponiendo cartas en los centros penitenciarios, ya que, aunque se estimuló dicha actividad solo se lograron imponer 5 cartas de las 240 reclusas que estuvieron en las capacitaciones.
- Se dejaron las puertas abiertas para lograr otro tipo de alianzas con esta fundación para poder tener un alcance mayor de reputación de marca y responsabilidad social corporativa.

Jefatura Nacional de Filatelia

Es la encargada de emitir en nombre de la Nación las estampillas de correo en marco de las emisiones filatélicas ordenadas mediante diferentes resoluciones por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC, asegurando el cumplimiento de la normatividad vigente, incluyendo la estipulada por la Unión Postal Universal-UPU, en concordancia con el numeral 7 del artículo 4° del Decreto 2853 de 2006, y el artículo 10 de la Ley 1369 de 2009.

La estampilla es un pequeño papel engomado que se usa como comprobante de pago de la tarifa —llamado franqueo— de la correspondencia en algunos servicios de correo que comercializa Servicios Postales Nacionales S.A.S. como Operador Postal Oficial de Colombia.

Además, la estampilla es un medio gráfico de difusión del patrimonio natural, artístico, social y cultural de los países; muestran acontecimientos, desarrollos y personajes de trascendencia nacional e internacional, de igual forma, exaltan los nobles propósitos de sus protagonistas en favor de la justicia, la solidaridad y la paz universal, así como flora, fauna, eventos deportivos, arte, instituciones, entre muchos otros.

Las estampillas están disponibles en todos los puntos de venta de 4-72, expendios y aliados comerciales nacionales para el franqueo y para la venta al público.

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

La Jefatura Nacional de Filatelia administra la Sala de ventas de filatelia, exclusiva para la venta de estampillas y material filatélico a coleccionistas (filatelistas) locales, nacionales y del extranjero.

Gestión enero-diciembre 2023:

Componente	Gestión
Emisiones filatélicas	16
Estampillas	701.208
Motivos diferentes de estampillas	88
Carpetas filatélicas	1.980
Sobres de primer día	4.480
Ventas	\$332.245.260
Actividades de difusión de la filatelia a nivel nacional	20

Detalle de las emisiones filatélicas:

No	Emisión	Cantidad estampillas	Fecha de emisión	Motivos estampillas
1	Luis Enrique Martínez Argote "El Pollo Vallenato" centenario natalicio 1923-2023	60.000	27/04/2023	1
2	Batalla Naval del Lago de Maracaibo 200 años 1823-2023	15.000	20/06/2023	10
3	Club Filatélico de Bogotá 75 años 1948-2023	40.000	24/08/2023	4
4	Banco de la República 100 años 1923-2023	60.000	5/10/2023	12
5	Teatro Jorge Eliécer Gaitán 50 años 1973-2023	60.000	19/10/2023	1
6	Universidad del Rosario 370 años 1653-2023	40.000	20/10/2023	1
7	Colegio Santo Tomás de Aquino - Bogotá 450 años 1573-2023	30.000	7/11/2023	1
8	Aves representativas del Departamento de Caldas	40.000	9/11/2023	10
9	50 Curso Integral de Defensa Nacional - CIDENAL	60.000	10/11/2023	4
10	Decimotercera serie Parques Nacionales Naturales de Colombia	51.200	5/12/2023	16
11	Navidad 2023	30.000	13/12/2023	4
12	América UPAEP 2023 filatelia y el sello postal	30.000	15/12/2023	2
13	Colombia-Barbados 50 años relaciones diplomáticas 1972-2022	30.000	18/12/2023	4
14	Colombia-Canadá 70 años de relaciones diplomáticas 1953-2023	30.000	22/12/2023	4
15	Armamento - décima octava serie Bicentenario 2019-2023 Independencia de Colombia	100.008	27/12/2023	12
16	Colombia-Argentina 200 años relaciones bilaterales 1823-2023	25.000	29/12/2023	2

Realización de talleres de filatelia con estudiantes de colegios de Bogotá y asistentes al espacio otorgado de manera gratuita a Servicios Postales Nacionales S.A.S. en el pabellón juvenil

Colsubsidio, de la Feria Internacional del Libro de Bogotá – Filbo 2023, realizada en Corferias entre el 18 de abril y el 2 de mayo de 2023.

Ejercer la copresidencia del grupo de trabajo Filatelia, junto con Argentina, para la Unión Postal de las Américas, España y Portugal-UPAEP, donde se presentaron informes al Comité Consultivo de este organismo. Se mantuvo el apoyo y asesoría a Bolivia en la estructuración del área de filatelia y la emisión de sus estampillas postales.

Apoyo a la realización de la XXIII Exposición Filatélica Nacional, organizada por el Club Filatélico de Bogotá entre el 24 de agosto y el 2 de septiembre de 2023, en la sala de exposiciones de CAFAM Floresta.



Gestión Financiera

Ingresos Operacionales:

Al cierre del mes de diciembre de 2023, Servicios Postales Nacionales S.A.S, ha obtenido Ingresos Operacionales por \$ 282.520 millones, los cuales presentan un incremento anual del 0,6% frente a los percibidos al mismo corte del año 2022 por valor de \$ 280.762 millones.

En el Segmento Postal se registraron ingresos por \$ 67.042 millones con un incremento del 3,1% en comparación con el mismo corte de 2022, cuando se registraron \$ 65.018 millones, este incremento corresponde a Documentos y Masivos. Es importante mencionar que esta variación se debe a la activación de los proveedores de Transporte, en algunas Regionales, debido al pago o abono de las cuentas por pagar adeudadas a estos Terceros; que afectaron la operación de la empresa en periodos anteriores.

Por otra parte, el Segmento E-commerce ha tenido una disminución general del -25,3%, equivalente a \$ (10.890) millones; principalmente por los servicios de Paquetería ECommerce especialmente por el cliente Mailatinoamerica, por este servicio se registraron ingresos por \$13.838 millones con una reducción del 41,9% en comparación con el 2022, cuando se registraron \$ 23.813 millones, Así como el servicio de Correo Internacional Entrante debido a la caída de los volúmenes internacionales de llegada desde el año 2022, especialmente procedentes de China, por este servicio se registraron ingresos a cierre de diciembre del año 2023 por \$16.438 millones con una reducción del 6,8% en comparación con el mismo corte de 2022, cuando se registraron \$17.645 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.

El Segmento Gestión de Información, con un incremento del 47% equivalente a \$43.104 millones, en comparación con su registro a diciembre de 2022; los cuales están generados principalmente por el servicio Soluciones de Información, con un incremento del 129,2%, principalmente por los Clientes Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; Unidad Administrativa Especial de Atención y Reparación Integral a las Víctimas; Agencia Nacional de Tierras; Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias; Procuraduría General de la Nación y Superintendencia de Sociedades, acumulados al cierre del mes de diciembre de 2023.

Se han registrado variaciones negativas en el Segmento Paquetería con una disminución en sus ingresos del 37,5%, alcanzando ingresos por \$34.424 millones frente a los percibidos al mismo corte del año 2022; y en el segmento Servicios Internacionales con una disminución en sus ingresos del 65,1%, alcanzando ingresos por \$6.917 millones frente a los percibidos al mismo corte del año 2022 por valor de \$19.796 millones; esto obedece principalmente, a que hasta el mes de mayo de 2023 se reactivó el servicio Express Time.

Finalmente, en el segmento SPU se registraron ingresos por \$6.285 millones con un incremento del 30,2% en comparación con el mismo corte de 2022, cuando se registraron \$4.828 millones; lo anterior debido a la proyección del cálculo del déficit.

Con relación al resultado del mes de diciembre los ingresos operacionales fueron de \$28.648 millones; es decir, presentaron un incremento de \$2.127 millones comparándolos con el mes anterior, esto en los segmentos de Soluciones de Información, CAD / Personal y Paquetería, Servicio Postal Universal y en el segmento de documentos principalmente por el servicio de correo electrónico certificado.

Costos de Producción:

Los Costos de Producción totalizaron \$ 315.899 millones a diciembre de 2023, con una disminución del 10,08%, equivalente a \$ (38.055) millones, respecto a los registrados en el mismo periodo de 2022; con las siguientes precisiones para los principales rubros:

- Gastos de Personal que al cierre de diciembre ascendieron a \$139.843 millones, presentando una disminución del 1,6% frente a los causados al mismo corte de 2022 cuando se reportaron \$ 142.099 millones, soportados principalmente las acciones que la Entidad está realizando para disminuir sus costos y gastos.
- Materiales y Suministros, que al cierre de diciembre se registraron por \$ 1.884 millones, con una disminución del 69,2% frente a los causados al mismo corte de 2022 cuando se reportaron por \$6.117 millones, explicado principalmente por el rubro Insumos para la operación.
- Honorarios y Servicios por un total de \$ 40.893 millones al cierre de diciembre de 2023. Este rubro presenta un aumento del 33.9% respecto al 2022, principalmente por el cambio de contratos proveedor a contratos de colaboración empresarial que afectaba la provisión del rubro de Gestión Documental.
- En Vigilancia y Seguridad, se generaron costos por \$ 5.316 millones a diciembre de 2023, con un incremento del 6,4%; en este rubro se incluyen los servicios de vigilancia, seguridad electrónica para la Entidad, los cuales están conformados por alquiler de servicios electrónicos y seguridad.
- El Servicio Postal Universal SPU por valor de \$3.886 millones, con un cargo fijo de \$3.630 millones y cargo variable de \$256 millones, estos son costos en los que incurre el OPO para garantizar la prestación de servicios, costos que no están siendo reconocidos en su totalidad por parte del MINTIC, por lo cual se está solicitando ajuste de la formula.
- Mantenimiento, al cierre de diciembre este rubro es por valor de \$ 1.901 millones, con una disminución de 58,8% frente a lo registrado al mismo corte de 2022 cuando se reportaron \$4.615 millones, en este rubro también se incluye Mantenimiento equipos, muebles y enseres.

- Transporte que totalizó a diciembre de 2023 la suma de \$77.959 millones, con una disminución del 32% frente a los costos causados por este concepto al mismo corte de 2022 cuando se reportaron \$114.707 millones; lo anterior obedece a los esfuerzos para ajustar los costos de transporte nacional y aéreo a las necesidades de la operación, mediante el ajuste de rutas, capacidad de los vehículos y recorridos. Esta disminución también obedece a que debido a los problemas de liquidez financiera que la Entidad ha venido presentando, y debido a la falta de pago a los Proveedores, en el mes de agosto los proveedores de transportes suspendieron sus servicios, esta situación impacto significativamente en los ingresos de la Entidad; debido a la falta de transporte en la operación de la Compañía.

Este rubro impacta en un 24.68% en los Costos de Producción de la Entidad.

- Impuestos y Contribuciones, que ascendieron a \$7.688 millones al cierre de diciembre, con una disminución del 5.8% frente a lo registrado al mismo corte de 2022, principalmente por el pago de contribuciones debido a la disminución que ha presentado la paquetería

Gastos de Administración:

Los Gastos de Administración se registraron en el mes de diciembre de 2023 por valor de \$14.080 millones con una disminución del 15,6% frente a los reportados en el mismo periodo de 2022 por \$16.679 millones; los gastos que afectan este rubro son, gastos de personal, vigilancia y seguridad, combustible, mantenimiento, servicios públicos, arrendamiento e impresos y publicaciones; entre otros.

Resultado Operacional:

Bajo este panorama, SPN reporta al cierre de diciembre una Pérdida Operacional Acumulada por valor de \$(47.458) millones, con una disminución del 47.2% con respecto al Resultado Operacional registrado al mismo corte de 2022 por \$(89.872) millones.

Es importante mencionar los esfuerzos que la Empresa viene adelantado, para controlar los Costos de Producción y reducir los Gastos Administrativos; sin embargo, la recuperación de los ingresos no permitió cubrir de manera suficiente los costos de producción y los gastos administrativos, por lo que la Entidad reportó en diciembre una pérdida operacional por \$(13.709) millones.

Otros Ingresos:

Al cierre de diciembre de 2023 se generaron Otros Ingresos por \$ 10.111 millones, frente a \$7.909 millones registrados al mismo periodo de 2022, presentando un incremento de 27.8%; este incremento obedece principalmente al rubro de recuperación de provisiones.

Otros Egresos:

La entidad registró Otros Egresos por \$11.589 millones, los cuales presentaron un incremento de 33.9% frente a los causados al mismo corte de 2022, cuando se reportaron \$8.653 millones, el saldo de esta vigencia se ve afectado principalmente por el Ajuste por Diferencia en Cambio por la variación de la TRM; la Provisión de procesos judiciales por \$3.591 millones, este último se actualiza trimestralmente entre las cuales se destaca el proceso ejecutivo - administrativo instaurado por MacroserVICIOS Express de Colombia S.A.S.; así como también se incluye el rubro de deterioro de Cuentas por Cobrar.

Resultado Neto:

Como resultado de lo anterior, SPN reportó en el ejercicio del mes de diciembre de 2023 una Pérdida Neta por valor de \$(12.633) millones; para un Resultado del Ejercicio Neto Acumulado por \$(47.099) millones, el cual es inferior en un 49% respecto al Resultado Neto Acumulado reportado a diciembre de 2022 por \$(92.363) millones.

Indicadores Financieros

A continuación, se presentan los respectivos márgenes de rentabilidad al cierre del mes de diciembre de 2023:

Indicador	Componente	A Dic 2022	A Diciembre 2023	Variación
Eficiencia Operacional	Margen EBITDA	-26,8%	-9,8%	17,1%
	Margen Operacional	-32,0%	-16,8%	15,2%
	Margen Neto	-32,9%	-16,7%	16,2%
Rendimiento	ROE	-62,3%	-36,8%	25,5%
Liquidez	Capital de Trabajo	(50.448)	(27.610)	22.838
	Razon Corriente	0,70	0,81	11,4%
	Ebitda	(77.617)	(28.824)	48.793
	Resultado Operacional	(89.872)	(47.458)	42.414
	Resultado Neto	(92.363)	(47.099)	45.264

Como resultado a la anteriormente descrito, se evidencia que, a diciembre 2023, SPN SAS no posee suficiente capital de trabajo para saldar todas sus obligaciones a corto plazo, no se cuenta con liquidez; razón por la cual, la Empresa no ha podido enfrentar todos sus compromisos y obligaciones con terceros dado que no se tiene la capacidad de pago para cubrir las obligaciones en el momento de su vencimiento. Es importante tener en cuenta que la Empresa viene generando pérdidas desde la vigencia 2020 por \$(9.688) millones; para la vigencia 2021 por \$(11.703) millones y para la vigencia 2022 cerró en \$(92.363) millones, lo que ha influido en la capacidad para generar flujo de caja afectando su capital de trabajo.

La razón corriente indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo, en razón a su capacidad para generar flujos de efectivo. Esto quiere decir que la empresa por cada peso que debe tiene \$0.81 pesos para pagar o respaldar sus deudas; es decir, la empresa se enfrenta a dificultades para cubrir con las obligaciones de corto plazo.

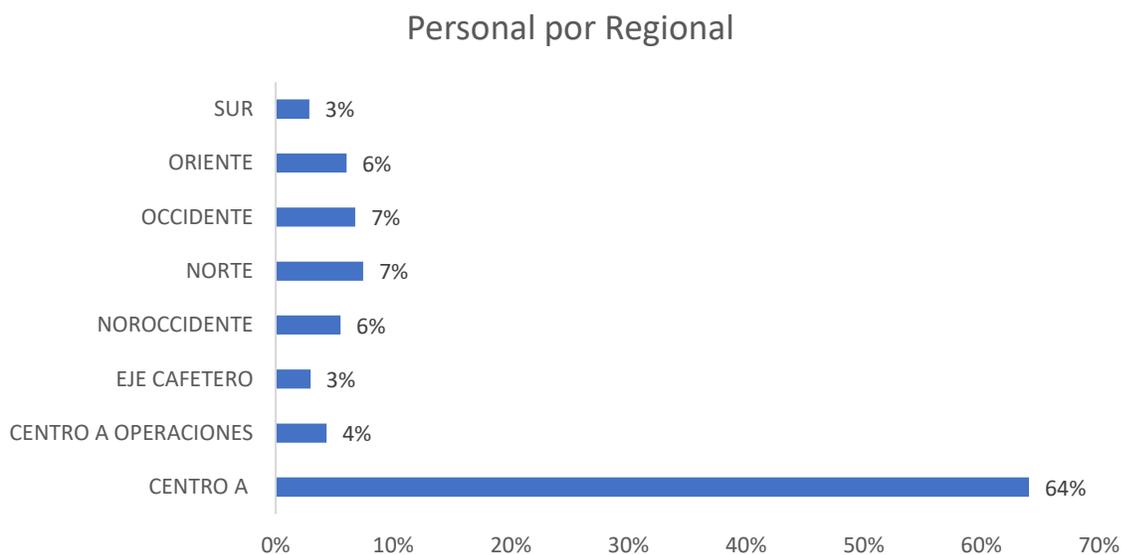
Gestiones Adicionales

- Del total de Cuentas por pagar presupuestales constituidas al 31 de diciembre de 2022 por valor de \$115.929 millones, en la vigencia 2023 de acuerdo con las gestiones realizadas se depuró un total de \$92.241 millones equivalente al 80%.
- En el mes de septiembre, la Nación- Ministerio de Hacienda y Crédito Público suscribió y pagó 75 acciones por valor nominal de \$933.333.000. Por tal razón el capital suscrito y pagado de la Sociedad pasó de \$168.271 millones a \$239.866 millones, es decir, se incrementó en la suma de \$71.595 millones. Esta capitalización se realizó exclusivamente a favor de La Nación -Ministerio de Hacienda y Crédito Público; en consecuencia, el capital suscrito y pagado de la Sociedad quedó en la suma de \$239.866 millones, dividido en 257 acciones de valor nominal de \$933.333.000, cada una.
- Respecto a temas de cartera, se ha venido adelantando el seguimiento periódico con las Regionales, abogados de la Asesoría jurídica y regionales sobre el avance de las actuaciones para el cobro de cartera en mora.
- Se continuo con la estrategia para mejorar el recaudo de cartera, solicitando mayor apoyo por parte del área comercial en la gestión de recaudo.

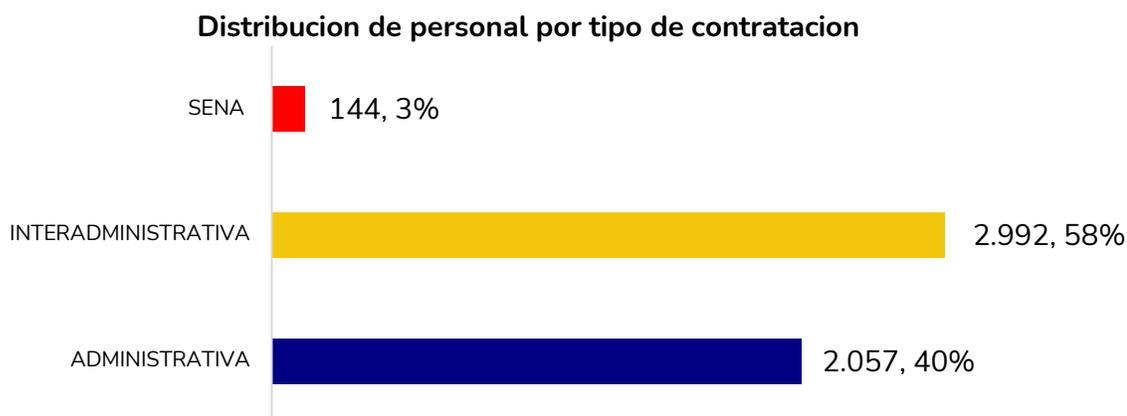
Gestión del Talento Humano

Servicios Postales Nacionales S.A.S. al cierre de la vigencia 2023 contó con **5193** colaboradores, representado en 505 personas más en relación con el periodo anterior; del total de trabajadores **el 26% son madres cabeza de familia y 24% son jóvenes entre 18 y 28 años**, lo que permite fortalecer la política de primer empleo, las políticas de igualdad de género y trabajo decente.

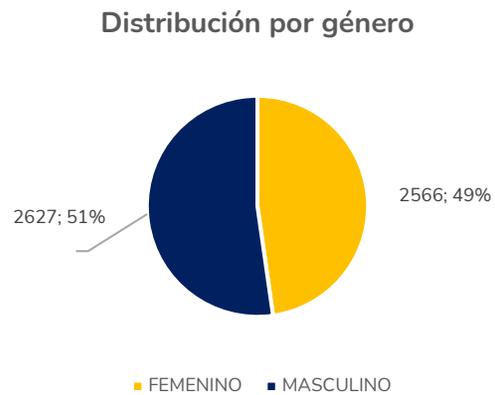
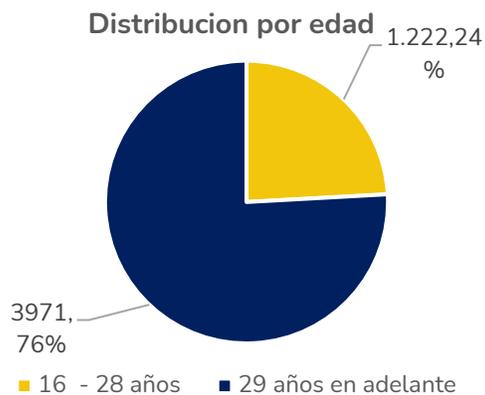
Descripción de personal por regional:



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.

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

Gestión de Infraestructura Física

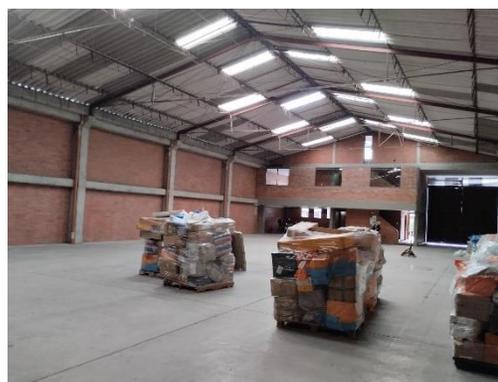
La Dirección de Infraestructura busca garantizar la disponibilidad de bienes y servicios que la empresa necesita para el funcionamiento y asegurar la prestación del servicio de Servicios Postales Nacionales S.A.S., desde la recepción de solicitudes, identificación de necesidades de bienes y servicios, producción de los documentos, hasta su disposición final y la entrega a satisfacción del usuario a Nivel Nacional.

A continuación, se describen las principales gestiones adelantadas para la vigencia 2023

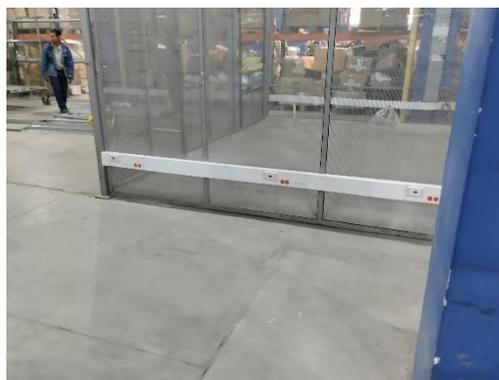
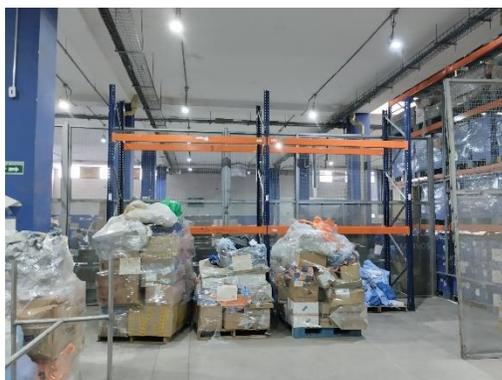
Sede Principal Bogotá

- **Traslado Bodega San Cayetano a la Sede Principal.**

Con el traslado de la operación de dicha Bodega se obtuvo una reducción de costos de \$428.628.508 para la vigencia 2023.



Adecuaciones Central de Tratamiento para traslado San Cayetano



Dentro de los principales logros se resalta:

- El mantenimiento de (45) puntos de venta y (11) puntos operativos.
- Gestión y puesta en marcha del Plan de Mantenimiento a Nivel Nacional.

- Se mejoro la infraestructura de los Puntos de Venta y Centros Operativos de San Andres Isla y Santa Barbara en Bogotá D.C.
- Desmontaje Puntos de Venta Salazar Gomez, Chía, Majayura – Riohacha, Montería, Buena Vista Barraquilla, Aracataca, Cúcuta,
- Adecuación e instalación de cableado para la Porteria Sur de la Sede Principal Bogotá.
- Adecuaciones y montaje de puesto de trabajo para el personal de la Mesa Nuevos Negocios y Call Center.
- Ahorro en el pago de pago de Servicios Públicos.

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 garantizó la protección del correo electrónico corporativo y la seguridad de los datos en la plataforma de Microsoft 365, permitiendo recibir un promedio por día de 23.000 mensajes entrantes y 10.000 Salientes.
- Por medio de las políticas de seguridad de la información, se logró la retención de más de 3.000 mensajes entrantes diarios por: Reglas de flujo, correo en masa, no deseado, malware, phishing, suplantación o bloque por tipo de archivo.
- Gracias a una adecuada administración de los recursos tecnológicos, se garantizó el uso efectivo de herramientas colaborativas como TEAMS permitiendo en promedio 2.205.969 mensajes de chat, 34.668 llamadas, 15.626 reuniones, 3.021.131 minutos de audio, 1.822.658 minutos de video, 1.811.192 minutos compartiendo pantalla.
- A través de la mesa de ayuda técnica, se atendieron 21.973 casos gestionados desde la plataforma ARANDA de soporte nivel 1 y 2.
- Se gestionó un nuevo contrato de cómputo el cual va hasta el 19 de diciembre de 2025, y con el cual se garantiza la continuidad en el suministro de elementos tecnológicos (equipos y periféricos) a los colaboradores y a clientes comerciales a nivel nacional.
- La DNIT asumió las funciones del oficial de ciberseguridad, y empezó a liderar diferentes actividades para salvaguardar y custodiar la información de la entidad, realizando constantes monitoreos para evitar los ataques cibernéticos.

- Se gestionó la adquisición del sistema Multipay racionalizando proveedores tecnológicos para beneficio de la entidad, y disminuyendo la dependencia de terceros en el desarrollo tecnológico.
- Se implementaron trece requerimientos en Multipay con el fin de disminuir los riesgos de la empresa, permitiendo mejorar los procesos de las áreas y dar cumplimiento a solicitudes de entes reguladores.
- Se gestionaron los desarrollos evolutivos de requerimientos en aplicativo SIPOST solicitados por los procesos de la operación logística, puntos de venta y el área financiera optimizando así los procesos.
- Se gestionó el convenio interadministrativo 917 de 2023 celebrado con el MINTIC para la administración de Código Postal Colombia, el cual tiene un valor de \$ 1.195.079.798, en donde hay un aporte en dinero del Fondo Único de TIC de \$682.530.147, y uno en especie por parte de SPN de \$512.549.651.
- En la vigencia 2023 se ejecutó presupuestalmente el 100% de los recursos girados por el FUTIC y se legalizó el 100% del convenio interadministrativo 767 de 2022 el cual terminó el 04 de octubre de 2023.
- De acuerdo con los compromisos del convenio 767 de 2022 y a la información suministrada por el IGAC se logró validar el 100% de esta, logrando identificar la información que va a alimentar la base de datos geográfica con el fin de mejorar, enriquecer y potencializar la consulta de los ciudadanos de su Código Postal, dando cumplimiento a lo estipulado en el decreto 0852 de 2013.
- Se finalizó la implementación del protocolo IPv6 en Dualstack con IPv4 para los servicios de Datacenter, así como los componentes de conectividad que soportan la solución de tecnología prestado por el proveedor Claro, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) y la circular No. 000015/2022.
- Se realizó acompañamiento a la entrada a producción del módulo de contratación de ControlDoc, las mejoras del módulo de custodia, de expedientes y todos los ajustes

solicitados al proveedor por parte del área de contratación para obtener un resultado óptimo de ControlDoc en producción con su funcionalidad al 100%.

Gestiones adelantadas

Se describe a continuación un avance general de las gestiones adelantadas en el área de tecnología durante la vigencia 2023:

- Remodelación de las instalaciones físicas de la Dirección Nacional de informática y Tecnología, generando mejores ambientes de trabajo y el bienestar de todos los colaboradores del área.



ANTES

DESPUES

- Se realizó el desarrollo de la integración de la Caja Multipay con el datáfono permitiendo así la venta física a través del uso de tarjetas.
- Desarrollo de la aplicación LIQYAPP cuyo objetivo es realizar el proceso de última milla en tiempo real a través de un dispositivo móvil.
- Inició el proceso para implementar un nuevo CMS que permitirá la administración propia del portal Web institucional, obteniendo un ahorro anual de \$200.000.000 en soporte y mantenimiento.
- Construcción de la herramienta Jarvis con cual se brinda correo con copia, para apoyar el servicio de correo electrónico certificado (CEC) tal como lo necesitan varios de nuestros clientes.

- Desarrollo para habilitar el servicio de correo electrónico certificado (CEC) en los puntos de venta.
- Se gestionaron las licencias para el CRM directamente con SALESFORCE, logrando un ahorro de alrededor de \$350.000.000.
- Se tramitó y gestionó el proceso para prestar el servicio de emisión de documentos electrónicos y transición a la DIAN de las ventas de contado, nómina electrónica.

Gestión de la Operación

El proceso de gestión de la operación tiene como objetivo garantizar la prestación del servicio postal universal y mensajería a través de los subprocesos de admisión y tratamiento, transporte, distribución, logística internacional, proyectos especiales y control operativo, abarcando actividades involucradas en la planeación de la operación así como la definición de directrices idóneas que garanticen la correcta gestión sobre los objetos postales que cursan bajo la red postal de Servicios Postales Nacionales S.A.S, tanto en remitente como en destinatario, estableciendo herramientas de medición y seguimiento al desempeño de cada uno de los subproceso involucrados en el tratamiento operativo de cualquier objeto postal.

Gestión y principales logros:

- Se realizó la unificación de áreas en una misma infraestructura locativa con el fin de crear vínculos laborales entre el personal de la Vicepresidencia de Operaciones, que favorezcan la solución de requerimientos que involucran la operación en general.
- Se realizó la creación de un nuevo modelo operativo de transporte que cumpliera con los requerimientos de la operación ajustando costos mediante las modificaciones de frecuencias y volúmenes.
- Como parte de las medidas para mitigar el impacto en el represamiento de envíos se realizó un trabajo conjunto entre todas las jefaturas de la operación, así como otras áreas de la organización, para que de manera voluntaria los funcionarios de las dependencias prestaran apoyo para la clasificación de envíos y pegue de guías, mitigando los tiempos de espera en el procesamiento de cada objeto postal. Este servicio se ha prestado mayormente en áreas del subproceso logística internacional (Upad) y el cliente MailAmericas.
- Simultáneamente a este plan de choque, se realiza una verificación de bases de datos emitida por el cliente MailAmericas, con información básica lo que permite la identificación de datos de paquetes que tiene la misma dirección, gestionando así una

sola visita al mismo predio para la entrega de varios paquetes, reduciendo la frecuencia, optimizando los recursos humanos y de transporte.

- Se optimizaron las rutas por ende se bajaron las frecuencias de entrega de acuerdo con el volumen de carga, cancelando los fletes sobre la realidad de la operación.
- En relación con la medición de indicadores de gestión de la operación se identificó la necesidad de formularlos nuevamente, así como crear un indicador de medición interna por cada uno de los subprocesos, lo anterior con el fin de tener datos más precisos y reales para la toma de decisiones en pro del desempeño y mejora de la operación.
- Adicional a lo anterior, se proyecta la reestructuración general de funciones y cargos a todas las áreas involucradas en la operación, esto con el fin de optimizar actividades que permitan mejorar el desempeño operacional en cada uno de los subprocesos. Propuesta que se entregara previamente a la Junta Directiva para su respectiva revisión y aprobación.
- El nuevo modelo de transporte establece mayor control sobre las gestiones en última milla, generando actividades y cláusulas robustas que garanticen la entrega efectiva y liquidación en tiempo real de cada movimiento adelantado sobre un objeto postal.
- Se optimizó el uso de la banda de documentos, al usarla para clasificación de envíos de correo internacional dada la baja disponibilidad de recurso humano, mitigando tiempos de clasificación y evacuando en gran porcentaje esta carga de envíos correo normal internacional

De lo anterior, se identificó que en el mes de enero se procesaron aproximadamente 260.000 envíos por el Compaxsorter (banda clasificadora de documentos), mientras que en el mes de marzo se obtuvo un incremento del 40%, clasificando en total 430.000 envíos. Esto se da luego de emplear este recurso para el movimiento operativo de los envíos que cursaron bajo el servicio de correo normal internacional.

Por otro lado, el Posisorter (Paquetería) en el mes de enero se movilizaron aproximadamente 14.000 envíos, sin embargo, para el mes de marzo se aumenta la clasificación de paquetes en un 32%, totalizados en 21.000 paquetes procesados para este periodo de tiempo.

En línea con la información anterior, se establece un aumento progresivo en la cantidad de envíos procesados por las bandas clasificadores, lo que genera un impacto positivo para la operación en términos de tiempos y uso eficiente de los recursos.

Gestión en Puertos

En la central de clasificación de Bogotá, donde se realiza la recepción de todos los envíos con destino a los diferentes puertos de Colombia tales como: San Andrés, Leticia, Puerto Carreño, Mitú, Puerto Inírida y Leguizamo, se evidenció una mejora a implementar en las tarifas hacia los puertos de entradas y salidas, trabajo que se socializó con todas las áreas involucradas, adelantando diferentes gestiones para realizar un mejor costeo.

El panorama para el año 2023 no ha sido el mejor, debido al no pago de las obligaciones contractuales del servicio aéreo, pues el saldo de carga al final del mes de marzo de 2023 del inventario en la CTP era de 99.8 toneladas, logrando evacuar tan solo 47.5 toneladas. Lo anterior presento un descenso en la evacuación de la carga en un 43%, con relación al año anterior.

Modelo operativo del transporte

Se realizó un análisis en frecuencias y coberturas a nivel nacional, disminuyendo recorridos y unificado rutas, todo con la finalidad de reducir costos operativos de transporte.

Se adelantaron actividades exclusivas para definir el modelo de transporte, cubriendo las necesidades de las partes involucradas tanto externas como internas, donde se establece la necesidad de cobertura para los 57 municipios principales donde se movilice el mayor volumen de imposición de envíos, así mismo modificando o reduciendo frecuencias según el volumen movilizado, lo que reduce costos de movilización, logrando una operación eficiente mediante costos adecuados a los volúmenes de envíos movilizados, asegurando una correcta relación de costo y tiempo de acuerdo con capacidades y distancias necesarias para la entrega de objetos postales que cursen por la operación.

Se determina que el nuevo modelo operativo de transporte debe disminuir las frecuencias en las rutas y así mismo solicitar recursos según el volumen movilizado en cada municipio.

Dado lo anterior, se identifica que, al ajustar estos aspectos según necesidad y demanda, se logra un ahorro del 30% en relación con la vigencia

Este modelo se implementó en su totalidad, dado que, en los contratos establecidos para la prestación de servicio de transporte vía terrestre en las regionales, se involucró el ajuste de frecuencias y movilización de carga entre rutas a demanda, sin embargo, las tarifas iniciales se modificaron según los establecido por el SICE-TAC, por lo que el modelo fue más llamativo por los oferentes.

Nueva propuesta Modelo de transporte 2024

Dadas las oportunidades de mejora sobre el modelo de transporte ejecutada en el 2023, se realizó el ajuste de algunos aspectos operativos con el fin de optimizar no solo los recursos si no mejorar la eficiencia operativa, es así que se decide separar la operación de transporte de carga mediante un contrato de ruta nacionales, cuyo objeto se enfoca en la conexión de las 17 principales ciudades comercialmente sostenibles, que actualmente tiene SPN S.AS, en la misma línea se estableció de la contratación de transporte de primera y última milla, el cual asegura la recolección y distribución para los 32 departamentos que conforman el territorio nacional, alineando así esta lógica con el mercado actual que mediante el pago por unidad garantiza un mejor aprovechamiento de los recursos económicos disponibles. Al mismo tiempo en la primera milla o recolección, construimos un modelo que procura satisfacer las necesidades reales de nuestros clientes frente a la imposición de sus envíos, definiendo tiempos claros y aplicando lo dispuesto en la resolución que permite programar recolecciones a petición.

Nuevo esquema de recolecciones.

Se estableció un protocolo para la solicitud de recolecciones mediante forms de Microsoft con lo cual se automatiza el proceso y gestión de respuestas a clientes internos y externos a nivel Bogotá con lo cual al momento hemos dado respuestas a más de 874 solicitudes, esto disminuye la recepción de correos electrónicos y facilita la tarea de respuesta por parte del supervisor de turno encargado.

Optimización del recurso en Distribución

Con el fin de mitigar el impacto por el represamiento de envíos de correo normal internacional, esto debido a la falta de personal que se ha evidenciado desde el mes de diciembre 2022, se ejecuta un plan de choque, donde se establecen las siguientes acciones:

- Asignación de persona en los Centros de Distribución Centro A, con la vinculación de 19 motorizados para cubrir las zonas de mayor relevancia de la ciudad; lo anterior por medio de convocatoria externa



- En búsqueda de la optimización del gasto y ahorro eficiente del presupuesto nace la necesidad de unificar los Centro de Distribución Chapinero y Murillo Toro, con el fin de generar un pago por alquiler de bodega para funcionamiento, por lo que se han adelantado estudios y cotizaciones para la ubicación de este único centro operativo en el centro de la ciudad de Bogotá.

Traslado Bodega San Cayetano

Uno de los logros más relevante para la operación de la empresa, es el traslado de Logística Internacional para la central de tratamiento, realizando como principales gestiones:

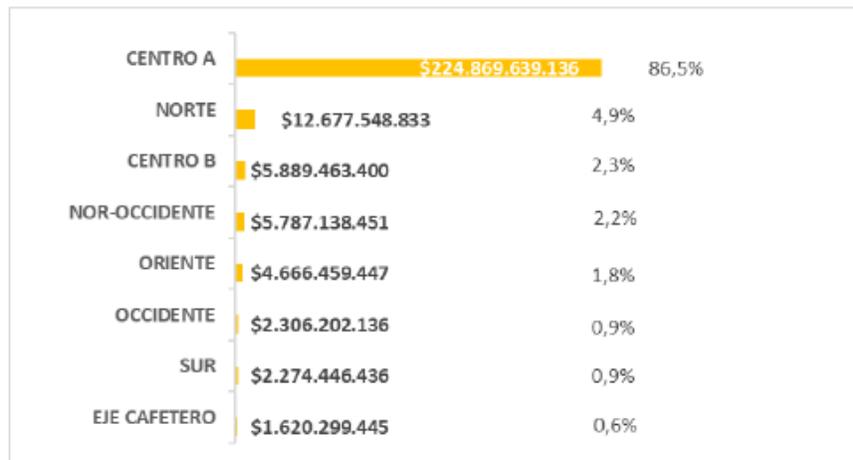
- Establecer acuerdos comerciales con la Policía Nacional, agilizando las inspecciones al correo internacional con el fin de evacuar los envíos represados en la central de tratamiento.

- Gestionar una bodega adyacente ubicada en el aeropuerto, con el objetivo de reducir notablemente el represamiento de carga aérea que llega a esta terminal.
- Debido al represamiento de envíos internacionales se programa personal para ejecutar labores domingos y festivos, logrando evacuar en gran porcentaje de la carga.
- Se realizan avances para eliminar las causas de la multa impuesta a la organización por la Dirección De Impuestos y Aduanas Nacionales en el año 2016.

Gerencia Proyectos Especiales

A cierre de 2023 se ejecutaron 1.639 proyectos con una facturación total de **\$260 MM.**

- **Participación de ingresos por regional**



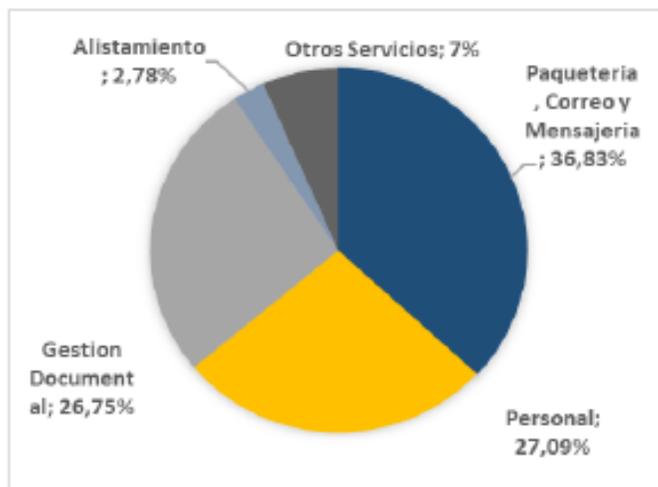
Fuente: Elaboración propia Vicepresidencia de Operaciones - Gerencia de Proyectos Especiales

Con una notable participación de la Regional Centro A con el 86,5 % de la ejecución de contratos de proyectos especiales y con la menor participación el regional eje cafetero con el 0,6% de participación.

- **Participación del ingreso por servicio**

La mayor participación del ingreso corresponde a la facturación de los servicios de Correo y Mensajería con el 36,83%, seguido de la facturación de los servicios de personal con el 27,09% de participación y Servicios de Gestion Documental con el 26,75% de la participación de total

de los ingresos, es importante resaltar que el servicio de GD ha tenido un crecimiento superior al 100% en comparación al año 2022.



Fuente: Elaboración propia Vicepresidencia de Operaciones - Gerencia de Proyectos Especiales

- Comparativa ejecución 2022 vs 2023**

La ejecución total del año 2022 fue de \$ 251 MM y en 2023 fue de \$260 MM por lo cual se evidencia un incremento de 3,6%.



Fuente: Elaboración propia Vicepresidencia de Operaciones - Gerencia de Proyectos Especiales

Gestión de Servicio al Cliente

La Vicepresidencia de Servicio al Cliente tiene como objetivo garantizar una adecuada atención y protección a los usuarios, mediante la respuesta oportuna a sus requerimientos y el cumplimiento de los niveles de servicio, estableciendo con los clientes canales de comunicación amigables, cercanos y efectivos de forma que se resuelvan sus problemas, dudas, consultas respecto al servicio enfocado en la satisfacción de sus necesidades, además, de propiciar que al interior de la compañía se forme una cultura de apoyo y respeto al cliente.

Así mismo, tiene a cargo las gestiones de indemnizaciones. Este proceso se enfoca en liquidar y reconocer el valor por concepto de indemnización conforme a la normativa nacional vigente y las disposiciones consagradas en los Convenios de la Unión Postal Universal (UPU), de acuerdo con la verificación y análisis de los casos que se reciben de la Jefatura Nacional de PQR, brindando respuesta al usuario y ordenando el pago, en los casos de pérdida, avería, expoliación parcial o total de la pieza postal.

Adicionalmente, es responsabilidad gestionar el proceso de servicios financieros y la línea de trabajo del proceso comercial Canal Retail (puntos de venta, aliados y expendios), garantizando sus óptimos resultados comerciales y de servicio.

El Canal Retail está conformado por

- Jefatura Nacional de Puntos de Venta
- Jefatura Nacional de Servicios Financieros
- Coordinación de Alianza comercial
- Coordinación de Expendios SPU

En relación con Puntos de Venta, Aliados Comerciales y Expendios: con corte a 31 de diciembre de 2023 existen 126 puntos de venta directos, 49 Aliados comerciales y 1.078 expendios brindado cobertura con 1.253 puntos, en los 1.103 municipios que componen el territorio nacional, para la prestación del servicio Postal.

- **Puntos de Venta:** En cada uno de los puntos de venta a nivel país se reciben, clasifican y transportan paquetes y documentos a lo largo y ancho del territorio nacional y a nivel internacional, con tarifas únicas y diferenciales. Así mismo, se determina un presupuesto anual para el funcionamiento y la operatividad, y se realiza seguimiento mensual al mismo. A través de los Puntos de Venta se presta el servicio de corresponsal no bancario y no bursátil, y se admiten, cursan y pagan giros nacionales e internacionales. Se prestan otros servicios como entrega de tarjetas prepago, recarga de teléfonos celular prepago, recaudos de tramites de Registraduría; y son los centros de acopio para negociaciones corporativas (Ej, Decodificadores Movistar, Metropolitan Express).

Los puntos de venta son la cara visible de 4-72 y el contacto con el cliente final, por tanto, su importancia radica en la proyección de imagen de la compañía, así como en la percepción de la calidad de los servicios que presta 4-72.

En Mayo se realizó lanzamiento del servicio Express Time a través de Anicam, apalancando el ingreso, en el último bimestre del año se implementó una campaña orientada a consumidor final y asesores generando un crecimiento promedio de este portafolio de servicios del 5%.

Se realizó la implementación de nuevos medios de pago tales como: QR, 20 Puntos de Venta con datafonos 100% implementados.

- **Alianza comercial:** Es un modelo de negocio colaborativo que ofrece beneficios tanto para el aliado como para 4-72, con el cual el aliado ofrece el portafolio de servicios de correo, mensajería y carga, generando ingresos para ambas partes.
- **Expendios:** Es la línea de trabajo encargada de administrar la red de puntos de atención del Operador Postal Oficial, su actualización y medición de los indicadores técnicos y de calidad en lo referente a cubrimiento y cobertura; como complemento a la red propia de puntos de venta y aliados comerciales, se debe cumplir con un cubrimiento mínimo en todas las cabeceras municipales de Colombia por lo cual se requiere contar con puntos

de atención individuales a cargo de terceros llamados Expendios SPU definiéndose así como: Punto de atención del Operador Postal Oficial ubicado en cualquier municipio o centro poblado del país donde 4-72 no posee punto operativo o de venta propio, por medio del cual se garantiza la prestación de la oferta básica de los servicios de correo que hacen parte del Servicio Postal Universal y que en concordancia con las obligaciones emanadas del contrato de concesión, el OPO debe garantizar la cobertura de todas las cabeceras municipales. (res 1552 de 2014 y 6128 de 2020).

A corte del 31 de diciembre de 2023 se cuenta con 42 contratos.

Durante el año 2023 se implementaron cambios en la contratación con terceros en las cuales se incluyeron condiciones técnicas adicionales propendiendo el cumplimiento del marco regulatorio del SPU, además de las actividades propuestas en el plan de mejoramiento suscrito con el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

- **Servicios Financieros:** Es el modelo de negocio que ofrece tanto a los puntos de venta propios de 4-72 como a los Colaboradores Empresariales el portafolio de Giros Nacionales, Giros Internacionales, Recargas móviles y Recaudo RNEC.

Comprende la vinculación y supervisión de colaboradores de red de servicios financieros y el cumplimiento del presupuesto comercial en los puntos de venta propios de 4-72 y las redes de colaboradores, contando con 896 puntos en total al cierre de vigencia.

A corte del 31 de diciembre 2023, se realizaron 92.282 transacciones de Servicios Financieros (Giros Nacionales, Internacionales, Recargas y Recaudo RNEC) por un valor de \$52.127.255.986, los cuales representan unos ingresos estimados de \$851.604.070, cifras reportadas por Operaciones Financieras.

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.

Durante la vigencia 2023 se trabajó en la inclusión de nuevos países en la alianza con Correogiros para Giros Internacionales, realizando el acercamiento comercial y la inclusión del servicio con Panamá.

Para los últimos meses se realizaron acercamientos comerciales con nuevos aliados para la prestación de nuevos recaudos y ampliación de la red de Colaboradores.

Se realizó la ampliación del servicio de Giros Internacionales con el Colaborador Empresarial Serlogyc S.A.S, iniciando operación el 25 de Septiembre del 2023 (nicho de mercado: cooperativas).

Se trabajó en la ampliación del servicio de Giros Internacionales (Pago) con el aliado RIA, iniciando operación el 16 de Noviembre de 2023.

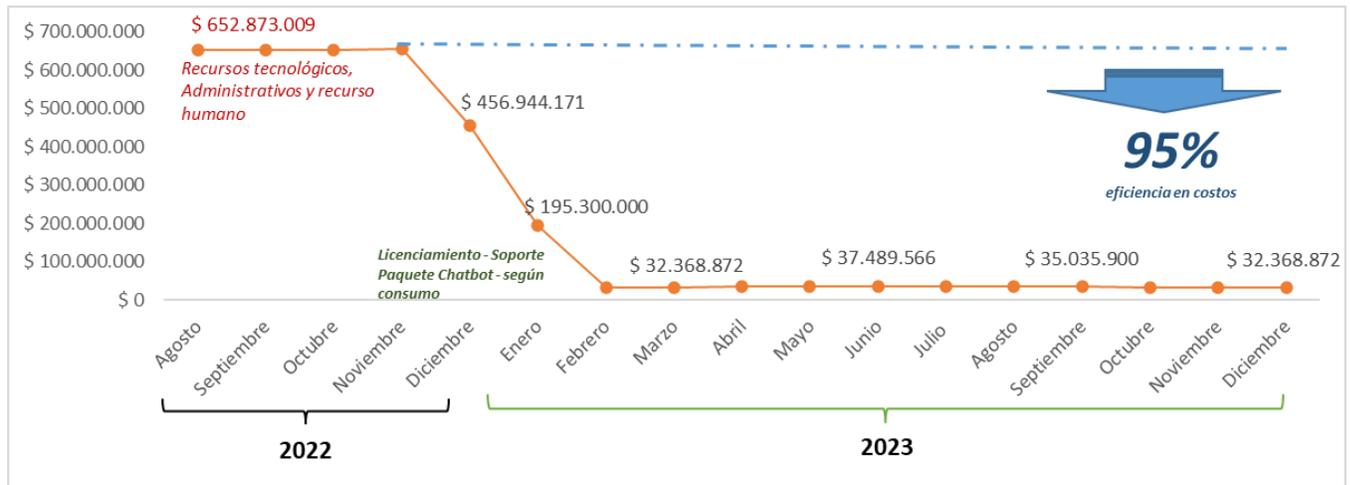
Jefatura Nacional De Servicio Al Cliente

Para la vigencia 2023 se adelantaron las siguientes gestiones:

- Adecuación de espacios de la Oficina de Atención al Cliente en Sede Principal Bogotá con ampliación de la sala de espera, construcción de la Unidad de Entrega de almacenamiento temporal de envíos dando una mayor agilidad al momento de entrega por ventanilla y adecuación del Digiturno acorde con las nuevas necesidades para la atención del cliente presencial.
- Integración de las cuentas de los correos electrónicos al CRM con el fin de tener seguimiento a las solicitudes recibidas por este canal.
- Habilitación de dos (2) oficinas adicionales de Atención al Cliente: Santa Barbara y Murillo Toro, para evitar que los clientes se desplacen hasta el punto principal.
- Asignación de una asesora en el punto de la DIAN Oficina Tráfico Postal envíos urgentes, con el fin de apoyar de primera mano a los usuarios que llegan con inquietudes y solicitudes a este punto.
- Implementación del CRM Salesforce para los canales presencial, correos electrónicos, redes sociales, chat y mercado corporativo.
- Implementación de acuerdos de niveles de servicio interno para gestionar y apalancar el cumplimiento de los requerimientos de los clientes corporativos.

- Establecimiento de las mediciones de CLISA y NPS para cliente natural y corporativo.
- Se definió un único canal atención solicitudes clientes corporativos con el fin de dar respuestas oportunas, unificadas y completas, estableciendo el CRM como la herramienta para la gestión de los casos.

Teniendo en cuenta la coyuntura por la que atraviesa Servicios Postales Nacionales S.A.S. y a la política de austeridad implementada, la Vicepresidencia de Servicio al Cliente logró demostrar la necesidad y viabilidad de contar con el Contact Center In House, a través del cual desde la entidad se administre el personal; contando con una eficiencia en costos como se presenta a continuación:



- **Oficinas de Atención al Cliente (OAC)**

Aun cuando se presentó un incremento en las visitas presenciales en las Oficinas de Atención al Cliente en los meses de junio a septiembre 2023, se logró mantener niveles óptimos de atención y de espera.

Cantidad de Visitas / Promedio de Atención / Promedio de Espera



Jefatura Nacional PQR

Se cuenta con la plataforma CUN 3, la cual permitiría las siguientes mejoras dentro del proceso:

- Contar con interoperabilidad con los sistemas internos de SIPOST y SEVEN.
- Identificación automática del servicio seleccionado por el cliente con la lectura del número de guía.
- Identificación automática de PQR's previamente registradas con un mismo número de guía permitiendo la asignación al asesor de la PQR inicial.
- Notificación automática al correo electrónico suministrado por el cliente confirmando el radicado de la PQR.
- Permite el manejo de las PQR de los servicios de correo, mensajería, internacional, transporte de carga y de clientes corporativos en una misma plataforma con diferentes flujos y números de radicación.
- Permite al cliente adjuntar documentación desde la página web
- Flujos de trabajo independientes por servicio.

A la fecha de elaboración del informe se encuentra pendiente la estabilización de la plataforma.

Como hitos importantes se identificó que:

- En la vigencia 2023, la entidad no presentó autos de apertura por la Superintendencia de Industria y Comercio por Silencios Administrativos Positivos.

- Disminución en los tiempos de respuesta de PQR nacionales, internacionales y acuerdos nacionales de servicio.
- Se fortaleció el proceso de calidad asignando un grupo de asesores con rol calidad, los cuales están verificando que se cuente con respuestas de fondo a los requerimientos de los clientes.

Para la vigencia 2023 se presenta un promedio en nacional conforme a lo establecido en la ley 1369 de 2009 y 1755 de 2015, en los servicios internacionales se alinean a los términos de reclamos que se manejan entre países regulados en los códigos expedidos por la UPU, por otra parte, a partir de abril 2023 se pueden identificar los promedios de los servicios de transporte, vigilados por la Superintendencia de Transportes, los cuales se encuentran reglamentados mediante el título del contrato de transportes del código de comercio.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA					
% De cierre	Total de PQR	Tipo de servicio	Vigencia	N. PQR CERRADAS	Promedio días
98%	14.961	Nacional	2023	14.603	19
94%	15.717	Internacional	2023	14.769	26
85%	25.754	ANS	2023	21.788	23

Indemnizaciones

- Durante la vigencia 2023, se recibieron solicitudes de indemnización de 1429 envíos, de los de los cuales se reconoció y pago la suma de ciento dieciocho millones doscientos setenta y cinco mil setecientos cincuenta y siete pesos MTCE (\$118.275.757).
- Se realiza el pago de las indemnizaciones en un promedio de 17 días calendario, disminuyendo altamente los tiempos otorgados por la ley 1369 de 2009, que establecen 30 días hábiles para reclamos nacionales y en el caso de las solicitudes de envíos internacionales 90 días calendario de conformidad con la normativa de la UPU.
- La verificación completa y oportuna de la documentación y los sistemas de información que permiten determinar la existencia de la pérdida, avería y expoliación parcial o total de la pieza postal previo al reconocimiento de las indemnizaciones.

- La efectiva aplicación de las exenciones de responsabilidad del operador postal, cuando en el trámite de las solicitudes de indemnización se evidencie la existencia de cualquiera de las condiciones establecidas en el artículo 31 de la ley 1369 de 2009 y normativa de la UPU.

Uno de los principales retos que se presentaron durante la vigencia 2023 fue el cumplimiento de los niveles de servicio y atención de los diferentes canales se vio notablemente afectado por las dificultades operativas presentadas en los meses de junio, julio, agosto y septiembre 2023, incrementando el número de interacciones en los diferentes canales y desbordando así nuestra capacidad operativa para atención. La prioridad de la vicepresidencia de servicio al cliente es poder apalancar el incremento de la satisfacción de los clientes y así mismo la recomendación de la marca en coordinación con las diferentes dependencias de SPN con el objetivo de cumplir con nuestra propuesta de valor.

Gestión Secretaría General

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 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 suscrito con el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones.

Reformas estatutarias

Para la vigencia 2023 se presentó una habilitación de la Asamblea General de Accionistas, de cara al aumento en el número de acciones suscritas y pagadas, para ingresar los recursos de capital aportados por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

La capitalización, (75 acciones por un valor nominal de \$933.333.000) fue aprobada en sesión (34) del 4 de septiembre de 2023. Esto modifica la composición accionaria de la compañía, dejando al Ministerio de Hacienda y Crédito Público como el socio mayoritario con el 62% y el MinTIC con el 35% aproximadamente.

La anterior capitalización tuvo como propósito afrontar el pago de proveedores que tenían pagos pendientes desde la vigencia 2022, teniendo como prioridad el pago de aquellos que afrontaran la operación comercial de la compañía y generaran caja a la misma.

Reorganizaciones Empresariales

Para la presente vigencia la empresa no fue sujeta a ninguna reorganización.

Dirección Nacional de Contratación

Secretaria General tiene a cargo la gestión contractual de Servicios Postales Nacionales la cual principalmente se enmarca en el Manual de Contratación adoptado por la Junta Directiva; sin embargo, es importante tener en cuenta que por la naturaleza y características del giro ordinario de la empresa se acoge lo establecido en tema de contratación al código civil y código de comercio, sin desconocer los principios de la función administrativa y los propios de la contratación pública. En consecuencia, se definen las directrices, principios, normas y procedimientos que regulan la contratación, y en especial, lo relacionado con las disposiciones generales de los procesos contractuales incluyendo la etapa precontractual; los aspectos generales de las distintas modalidades de contratación; el perfeccionamiento, ejecución, terminación y liquidación de los contratos; y la selección de aliados.

Por lo anterior se puede establecer que la contratación de la SPN se enmarca en calidad de:

- Servicios Postales Nacionales en Calidad de Contratante o Aliado

- Servicios Postales Nacionales en Calidad de Contratista con Entidades Públicas y Privadas.

Durante la vigencia 2023 se suscribieron 326 contratos, los cuales se desagregan a continuación por modalidad de contratación

Modalidad De Contratación 2023	Tipo De Contrato	Nº De Contratos En Proceso De Ejecución	Nº De Contratos Ejecutados
Bolsa De Aliados	Cuentas en participación	15	20
	Prestación de Servicios	18	
	Transporte	2	
Colaboración Empresarial	Colaboración empresarial	20	0
	Convenio	1	
Contratación Directa	Arrendamiento	128	97
	Compraventa y/o suministro	15	
	Prestación de Servicios	41	
	Prestación de Servicios Profesionales	23	
	Transporte	29	
	Alquiler	2	
Invitación Abreviada	Compraventa y/o suministro	5	11
	Prestación de Servicios	3	
	Seguros	2	
	Transporte	7	
Invitación Pública	Prestación de Servicios	1	0
	Seguros	1	
	Alquiler	1	
Invitación Abierta	Transporte	9	0
Acuerdo Marco (Colombia Compra)	compraventa y/o suministro	1	2
	Prestación de Servicios	2	

Así mismo es importante resaltar que el acompañamiento jurídico-comercial de la gestión contractual se realizan las siguientes actuaciones:

1. Brinda apoyo jurídico a las diferentes áreas con énfasis en los contratos comerciales Nacionales e Internacionales de la entidad en asuntos a cargo de la Dirección Nacional de Contratación y Compras o Secretaría General.
2. Acompañamiento jurídico en cada una de las etapas de los procesos de selección en los que SPN tenga interés de participar comercialmente.

3. Revisión y acompañamiento en las diferentes etapas precontractual, contractual y post-contractual de los procesos de contratación comercial.
4. Apoyar jurídicamente a los profesionales comerciales en la estructuración de ofertar o negocios comerciales público o privados, en los que SPN tenga interés de participar.
5. Asistir a mesas de negocios con el fin de evaluar la viabilidad contractual de los negocios que sean presentados.
6. Apoyar en la revisión de procesos licitatorios o de convocatoria donde actúe SPN como proponente.

Archivo y Correspondencia

La Oficina de Archivo y Correspondencia hace parte de Secretaria General y tiene como finalidad contribuir en la administración y gestión de las comunicaciones oficiales enviadas y recibidas por la entidad ya sean físicas o electrónicas que cursan a través de las unidades de correspondencia a nivel nacional sin excepción alguna, con el fin de garantizar la autenticidad, fiabilidad, integridad, disponibilidad de la información. Todas las comunicaciones oficiales recibidas en soporte físico en las unidades de correspondencia a nivel nacional son radicadas, para ello se impone el sticker que evidencia fecha, hora y número de radicado, posteriormente se escanean todos los anexos y se realiza el control de calidad de las imágenes con el fin de garantizar la visualización y legibilidad de la información.

Igualmente, en la entidad se han venido adelantando procesos de centralización y organización de la información con el fin de garantizar la clasificación de los documentos por medio de un seguimiento y análisis constante tanto de la estructura organizacional y la prioridad desde la utilidad de la información de cada archivo creado. Para ello, se han elaborado políticas archivísticas, un Manual de Archivo y Correspondencia, acompañado de guías para la organización de los archivos, formatos, instructivos, entre otros, enfocados en la creación y administración de los documentos, garantizando la organización de manera lógica, eficaz, categorizada, estableciendo estrategias y técnicas de gestión que permitan la conservación de la información, la consulta y el acceso a esta de manera eficiente.

Es así como la gestión documental contribuye al crecimiento exponencial de la empresa, a través del buen manejo de la información y las bases de su estructura organizacional.

Archivos de Gestión:

- Custodia, recepción de documentos, organización archivística y actualización de inventarios de 4.487 Historias Laborales activas.
- Custodia, recepción de documentos organización archivística y actualización de inventarios de 6088 Historias Laborales inactivas en archivo intermedio (2018-2023)
- Custodia, organización archivística, actualización de inventarios de 1.603 Contratos vigencias 2009 a 2023.
- Levantamiento de Inventarios Documentales – FUID: los diferentes procesos se encuentran realizando el levantamiento de información correspondiente a la documentación que se encuentra en etapa de gestión, esta actividad tiene alcance a nivel nacional.

Archivo Central:

- Unificación de 1080 cajas X200 de Historias Laborales por colaborador de 2007 a 2018, de la letra A a la Z y ubicadas en estantería y actualización de inventarios documentales.
- Unificación de Expedientes de Contratos de 2006 a 2016 y levantamiento de inventarios documentales.

Transferencias:

Se han realizado 10 transferencias documentales equivalentes a 151 cajas X200 =38 ML de los procesos Jefatura Nacional de Logística Internacional y Jefatura Nacional de Distribución.

Implementación y estabilización del Sistema de Información Documental SGDEA Controldoc, el cual permite:

- Administrar las comunicaciones oficiales internas y externas a nivel nacional.
- Creación y gestión de documentos digitales

- Creación de Expedientes Electrónicos, aplicado a la gestión de contenidos y automatización de procesos en la entidad.
- Creación del expediente de Contratos desde el registro de usuarios hasta su liquidación.
- Módulo de Defensor del Usuario, le permite al usuario manifestar su inconformidad.
- Módulo de custodia, cuenta con los inventarios de los clientes que depositaron sus archivos en custodia de SPN S.A.S.
- Contribuye con la racionalización y disminución de uso de papel.
- Garantiza la trazabilidad, seguridad y transparencia en la gestión administrativa.

Seguros

El área de seguros también 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.

- Se tramitaron y expidieron 672 pólizas de contratos comerciales a diciembre 2023
- Para el 2023 se reportaron y tramitaron 400 siniestros de transportes con la documentación mínima requerida, lo cual presenta una disminución del -37,2% respecto del año 2021 y del -19,5% respecto del año 2022.

Se relación a continuación el programa general de seguros con el que cuenta actualmente Servicios Postales Nacionales S.A.S vigencia 2023-2024.

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	PREVISORA

Contrato de Concesión

Durante la vigencia 2020 se define que la Gerencia del contrato estatal de concesión 010 de 2004 estará a cargo de la Secretaría General. La conformación de la Gerencia del contrato de concesión tiene como fin 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.

Objetivo:

- La Gestión, Coordinación, Seguimiento y Control de las obligaciones transversales de la empresa, que garanticen la adecuada ejecución del Contrato estatal de Concesión 010 de 2004 y sus prorrogas.
- 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.

Defensor del Usuario

- 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 es un acceso en la página de Servicios Postales Nacionales S.A.S. 4-72, llamada ControlDoc, 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.
- El proyecto de defensoría observa que se ha trabajado en mejorar tanto los canales de comunicación, interactuando y comunicándose más con el usuario brindándole información oportuna, implementando formatos 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 las mejoras de mecanismos para facilitar dicha comunicación.
- Se actualizará el manual del Defensor del Usuario para la vigencia 2024, 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.

Respecto al Contrato de Concesión No 010 de 2004 y sus respectivas prórrogas, y de conformidad con las obligaciones del Defensor del Usuario, las cuales se enmarcan en lo dispuesto en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia en el que se estipula que todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar, que el Estado debe respetarlo y hacerlo respetar de la misma manera, la ley 1393 de 2009 señala en el artículo 24: Derecho de los usuarios, numeral 1° secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales.

Que, en ese sentido, reconocemos la correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables y, en definitiva, lo que se trata de proteger es el derecho al secreto de las comunicaciones, entendido como la facultad del individuo de preservar su ámbito privado, en relación con las comunicaciones, el mensaje, incluso la identidad de los interlocutores o los corresponsales.

El presente informe corresponde a los requerimientos, quejas, realizadas con el formulario creado para radicación con la información completa, durante el mes de diciembre del año 2023, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

TOTAL, DE CASOS EN DICIEMBRE 2023

TOTAL, DE CASOS A DICIEMBRE 2023 RADICADAS EN EL CORREO ELECTRONICO	21
CERRADOS	15
SEGUIMIENTO	6

Junta Directiva y Asamblea De Accionistas

- **Asamblea de Accionistas**

Accionistas
La Nación - Ministerio de Hacienda y Crédito Público
La Nación – Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía - Caja Honor
Radio Televisión Nacional de Colombia RTVC SAS

Para la vigencia 2023, 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, a la fecha se está pendiente de la confirmación por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público de la designación de los miembros de Junta Directiva. Entretanto, la Junta Directiva, está funcionando con la conformación señalada en el cuadro anterior.

Derivado de la conformación de la Junta Directiva por cociente electoral, se deberá realizar la actualización del Manual de Gobierno Corporativo y demás recomendaciones establecidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

- **Junta Directiva**

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, se decidió por unanimidad la transformación de la sociedad anónima a SOCIEDAD ANÓNIMA SIMPLIFICADA, con la respectiva modificación de estatutos.

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.

Mediante Asamblea General de Accionistas de fecha 28 de marzo de 2023 según acta No. 33 se eligió la Junta Directiva actual.

Gestión Oficina Asesora Jurídica

La Oficina Asesora Jurídica, durante el año 2023, 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 2023 se revisaron, comunicaron y socializaron al interior de la compañía más de 50 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 06 capacitaciones jurídicas relacionadas con la aplicación normativa al interior de la compañía.

En ejercicio de la función de unificación de criterios jurídicos al interior de la empresa a lo largo del año 2023 se emitieron 28 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 21 análisis regulatorios donde se realizaron observaciones jurídicas a diferentes documentos a solicitud de las áreas.

De igual manera, se atendieron alrededor de 44 requerimientos de distintas entidades públicas, se participó en mesas sectoriales y gremiales para el posicionamiento jurídico y garantía de los derechos de la compañía.

Actividades regulatorias a cierre del año 2023

ESTADÍSTICA	CANTIDAD
Conceptos proyectados bajo solicitud de las áreas para el periodo de consulta	28
Análisis regulatorios proyectados bajo solicitud de las áreas	21
Capacitaciones jurídicas a las áreas	6
Normatividad identificada objeto de comentarios más normas comunicadas al interior de 4-72 como expedida para aplicación	50
Atención de requerimientos, proyección de oficios y otros	44

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 2023, se llevó a cabo la siguiente gestión:

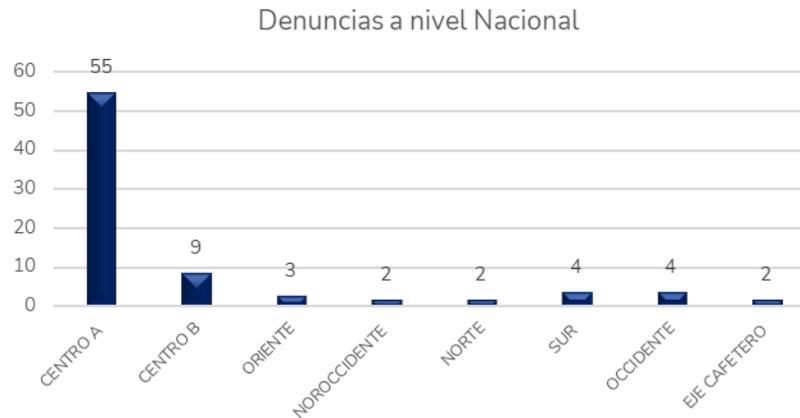
- Se tramitaron trescientos noventa (390) procesos judiciales los cuales se encuentran cursando en las diferentes jurisdicciones (Laboral, Contencioso Administrativo, Civil, y Penal). Dentro de estos procesos la Entidad funge como demandante o denunciante en 184 y como demandado en 206 procesos o actuaciones.

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 y falsedad en documento por adulteración generalmente de incapacidades donde la Entidad fungió como denunciante.

Los procesos judiciales, estuvieron distribuidos a Nivel Nacional de la siguiente forma: en la Regional Centro A (Bogotá) (89) procesos, Regional Centro B (13) procesos, Regional Eje Cafetero (17) procesos , Regional Oriente (77) procesos, Regional Occidente (31) procesos, Regional Noroccidente (16) procesos, Regional Norte (51) procesos, Regional Sur (15) procesos, para un total de (309) activos y (81) demandas

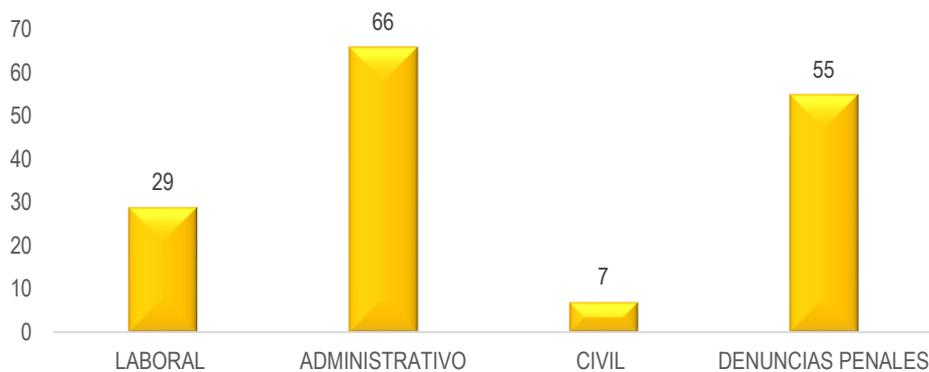
iniciadas por 4-72 que se encuentran pendientes de ser admitidas o que se libren mandamiento de pago en el caso de los ejecutivos.

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 157 procesos, distribuidos de acuerdo con su jurisdicción así:



Por otro lado, la Oficina Asesora Jurídica en el año 2023 dio respuesta a 172 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, cada uno de los profesionales jurídicos de las regionales adelantan las gestiones necesarias a fin de recuperar dichos saldos pendientes de pago por parte de los diferentes clientes, fruto de las gestiones realizadas por parte de la Oficina Asesora Jurídica a corte 30 de diciembre de 2023, se logró la recuperación de Quinientos Veintiséis Millones Novecientos Diecisiete Mil Trescientos Treinta Y Siete Pesos M/CTE (\$ 526.917.337).

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 en el 2023 las siguientes acciones de apoyo a 4-72:

- Lograr ser miembros electos con voz y voto por elección de los países miembros al Consejo de Explotación Postal de la UPU. (2022-2025)
- Actualizar los sistemas internacionales de la UPU para la interoperabilidad de la red postal mundial en los servicios físicos, financieros y de aduanas.
- Ser copresidentes por elección de los países a los grupos de trabajo de Filatelia y Cooperación Técnica de la UPAEP.
- Realizar apoyo técnico y transferencia de conocimiento a las diferentes áreas de la Entidad y a los países miembros que lo solicitaron, como parte de la cooperación técnica.

El sector postal está viviendo un proceso de transformación significativo, tal como lo reflejan los estudios y el comportamiento del mercado; el envío del documento físico va en descenso y la paquetería, los productos digitales y los giros son los servicios que más demandan los ciudadanos actualmente, es por esto que decidimos como país postularnos al Consejo de Explotación Postal de la UPU, y gracias a un gran trabajo interinstitucional entre Mintic-Cancillería y este jefatura representando a SPN 4-72 fuimos elegidos país miembro de este importante Consejo por el periodo (2022-2025), con el propósito de aportar y apoyar el trabajo técnico que en él se desarrolla, y de esta forma impulsar el desarrollo operativo y tecnológico de los Operadores Designados de los países miembros.

En el mes de febrero se dio continuación a las acciones de la preparación operativa para el comercio electrónico (POCE3), las cuales se vienen trabajando desde hace más de 4 años con el proyecto POCE I, en primer lugar para apoyar la conclusión de las actividades que algunos países no lograron terminar en el ciclo pasado y de otra parte seguir avanzando con nuevas acciones en el tema de la integración de las actividades operativas postales con el comercio electrónico

transfronterizo, razón por la cual la Oficina Internacional de la UPU formuló un proyecto de preparación operativa para el comercio electrónico 2 o POCE 2, y se realizó el primer taller en línea el día 6 de abril de 2021, el principal objetivo de este encuentro fue el uso de las herramientas de reporte y monitoreo para apoyar el cumplimiento con los requerimientos operativos, regulatorios y técnicos para la preparación de la información electrónica anticipada (EAD), el cual cubrirá los siguientes temas:

- Status de implementación de las hojas de ruta y plan de acción de cada país del POCE/ORE por los operadores designados participantes en la región.
- Requerimientos regulatorios y comerciales relacionados con las Aduanas para la provisión del ITMATT y datos electrónicos avanzados relacionados.
- Soluciones técnicas disponibles para los miembros para la captura de información desde el origen e intercambio de mensajes ITMATT.
- Herramientas de reporte y monitoreo de la calidad de los mensajes ITMATT.
- Cumplimiento de la información de ITMATT con los estándares de la UPU.
- Hoja de ruta nacional de la EAD. Participamos a través de nuestro líder del proyecto en la reunión presencial del POCE3 en el mes de febrero y junto a esta jefatura haremos seguimiento a la nueva hoja de ruta establecida y en la cual participan diversas áreas de la Entidad.

La Jefatura de Consejería Internacional gestionó recursos de cooperación internacional de la UPU para la actualización en el mes de abril del sistema IPS (International Postal System) en su nueva versión 2021, éste es el sistema operativo que conecta a los 192 países miembros de la UPU para la interoperabilidad de la prestación del Servicio Postal Universal a todos los ciudadanos de Colombia y el mundo. Adicionalmente se actualizó el sistema CDS (Customs Declaration System), que ayuda a agilizar el proceso de despacho de aduanas postal al permitir que los operadores postales y los administradores de aduanas de los países intercambien datos electrónicos anticipados (EAD), realicen análisis de riesgos basados en datos para respaldar la selección y el control de paquetes, agilicen el cálculo de impuestos y se optimice la operación logística. Y de igual forma se actualizó el sistema IFS (International Financial System), sistema

operativo financiero, que conecta a los 192 países miembros de la UPU para la interoperabilidad de la prestación de los giros postales internacionales a todos los ciudadanos de Colombia y el mundo.

Se logró que SPN como Operador Designado de Colombia fuera elegido como Copresidente de los grupos de Trabajo de Filatelia y Cooperación Técnica de la UPAEP (2022-2025) como parte del aporte que puede generar Colombia en dos temas tan fundamentales como son la cooperación que es la razón de ser de los Organismos Internacionales a través de la obtención de recursos para proyectos, la creación de talleres y capacitaciones, intercambio de buenas prácticas, desarrollo de herramientas que aporten a la mejora continua de la calidad del servicio de los operadores designados, entre otros temas, sin dejar de lado a la Filatelia como una actividad que registra para la historia postal del mundo, lo bueno y bello, digno de resaltar de una nación, convirtiéndose en el patrimonio gráfico y cronológico de tipo histórico, además de generar para cada país ingresos adicionales. El pasado mes de marzo se lideró el Taller de Relaciones Internacionales y Cooperación que organizó la UPAEP con apoyo de la UPU y contó con la participación del 80% de los países de la región, dejando en alto el nombre de Colombia y teniendo como resultado un taller teórico práctico exitoso con grandes retos en materia de Cooperación Internacional, obtención de recursos para proyectos, capacitación y gestión de requerimientos de las áreas de relaciones internacionales frente a los organismos internacionales y actores del sector ampliado.

La Jefatura de Consejería Internacional lideró con el equipo de servicios y operaciones financieras de la Entidad la activación y entrada en operación del servicio de giros con Panamá (Correo giros), habilitando la prestación de giros postales internacionales a todos los ciudadanos de Colombia y Panamá en nuestros puntos de venta a nivel nacional y en los puntos de venta de Panamá.

La Jefatura ha servido de punto de enlace entre las diferentes áreas de 4-72 con los homólogos de los Operadores Designados de otros países, como es el caso de Correos de España, Correos de Chile, Correos de Argentina y Costa Rica, entre otros, para la transmisión de buenas prácticas y apoyo de experiencias. También se realizó apoyo fuertemente a los países de la región en el intercambio de las buenas prácticas que ejercemos en 4-72.

Cómo parte de las funciones de Relacionamento Internacional que tiene la Jefatura de Consejería Internacional y por ser la cara visible a nivel mundial, se viene apoyando a la Vicepresidencia Comercial en la generación de los primeros acercamientos con los diferentes Operadores Designados o privados que presentan un fuerte interés en cerrar posibles negocios comerciales con nosotros, adicionalmente los apoyo en buscar el relacionamiento con otros actores del sector para posibles negocios cuando el interés surge de nuestra parte. Se están teniendo acercamientos con Correos de Bolivia, Correos de Venezuela, Correo Chino, Cainiao para negocios de última milla.

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 con 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 2019, 2020 y 2021
- 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.
- Conformación de archivo digital para consulta o preservación y actualización de los procesos

Gestión Control Interno de Gestión

Durante la Vigencia 2023 se realizaron las siguientes auditorías:

Informes de Ley
Medición Estado de Avance del Modelo Estándar de Control Interno MECI en el marco de MIPG a través de FURAG en cada vigencia
Informe Semestral de evaluación independiente del estado del Sistema de Control interno
Seguimiento Actividad litigiosa - Ekogui (2 Certificados al año ante la ANDJE)
Seguimiento Cuatrimestral Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 (Programas de transparencia y ética empresarial)
Seguimiento Reporte - SUIT
Informe Trimestral de Austeridad en el Gasto
Sistema Administración Riesgos SARO SARLAFT SARL
Reporte Control Interno Contable - MECICO 2022
Informe Semestral Quejas, Sugerencias y Reclamos. Atención PQR y Denuncias II 2022 - I 2023
Informe de derechos de autor software
Formulario 59:M-9: Gestión Contractual (Mensual)- SIRECI - Mensual
Auditoria
Obras inconclusas
Delitos contra la administración pública
Formulario 51:M-1: Cuenta o Informe Anual Consolidado - SIRECI
Acciones de repetición
Seguimiento a la Contratación
Plan de Mejoramiento ante la CGR
Comité de Defensa Judicial y Conciliación
Seguimiento Mapa de riesgos de la Entidad (cuatrimestral)
Plan de Mejoramiento ante la AGN
Auditorías Especiales
Gestión Humana - Gestión Humana- selección, contratación y desvinculación
Gestión Humana- Nomina
Comercial - Mercado Corporativo - Gestión de ventas Gobierno privado y publico
Comercial - Marketing
Gestión de la Operación - Admisión y Tratamiento
Gestión de la Operación - Distribución
Servicio al Cliente - Indemnizaciones
Gestión Financiera - Crédito Facturación Cartera
Gestión Financiera - Presupuesto
Gestión Documental
Infraestructura Tecnológica
Gestión Contractual
Auditorías de Calidad
Normas ISO 9001, 14001, 27001; BASC, S58 y S59
Resolución 312 de 2019; ISO 45001
Norma NTC 6047
Resolución 40595 de 2022
MSPI MINTIC
Otras Actividades
Requerimientos antes de control

Comité coordinación de control interno
Comités primarios
Asistencia a los Comités de Contratación
Asistencia a los Comités de Defensa Judicial y Conciliación
Elaborar informe con análisis y recomendaciones de mejora, con base al informe ejecutivo remitido por seguridad de la información y ciberseguridad sobre la gestión y tratamiento de los riesgos de seguridad y privacidad de la información y ciberseguridad evaluados que hacen parte del alcance del SGSI de la entidad.
Seguimiento Planes de Mejoramiento Internos
Elaboración del Acta de rendición de cuentas
Indicadores OACI

Plan de Mejoramiento ante la CGR para la Vigencia 2022

Al finalizar la vigencia 2023, el plan de mejoramiento suscrito ante la Contraloría General de la República, quedo de la siguiente manera:

Vigencia en la que se realizó la Auditoría	Cantidad	Cantidad de Hallazgos Cumplidos a Criterio de la OACI	Cerrados por la CGR	Abiertos
2011	6	0	6	0
2013	3	0	3	0
2014	8	1	6	1
2015	65	23	41	1
2017	26	12	11	3
2019	5	1	4	0
2020	10	2	7	1
2022	31	4	0	27
2023	22	0	0	22
Total	176	43	78	55

Auditoría Contraloría General de la República realizada durante la Vigencia 2023

Como resultado de la auditoría para la vigencia 2022, realizada a SPN durante el segundo semestre de 2023, la Contraloría General de la República constituyó el siguiente resultado:

No.	HALLAZGO	ADMINISTRATIVO	DISCIPLINARIO	FISCAL
1	Plan de acción Estratégico SPN vigencia 2022-	x	x	
2	Destinación proyectos de Inversión	x		
3	Sistema Integrado de Gestión SIG	x		
4	Actualización Tarifas.	x	x	IP
5	Sistema de Gestión Documental	x	x	
6	Anteproyecto de presupuesto	x		
7	Principio de Equilibrio Presupuestario	x	x	
8	Sistema separado de registros contables de los ingresos y gastos en que incurre en la prestación del Servicio Postal Universal- SPU-.	x	x	
9	Plan de Marketing.	x		
10	Cuentas por Cobrar – Cartera	x		
11	Cuentas por Pagar	x	x	
12	disminución ingresos vigencia 2022	x		

13	Gestión en la mejora de los ANS para la atención al cliente	x		
14	Transformación del modelo operativo – Gestión contractual transporte multimodal contrato 109 y 230 del 2021 regional NOROCCIDENTE y NORTE	x	x	x
15	Transformación del modelo operativo – Gestión contractual transporte multimodal contrato 238 del 2022 regional EJE CAFETERO	x	x	x
16	Transformación del modelo operativo – Gestión contractual transporte multimodal contrato 255 del 2022 regional EJE CAFETERO	x	x	x
17	Adquisición de Casilleros Físicos -Lockers Sr. Parck	x	x	x
18	Renovación Dispositivos Móviles Fase II (Tablets)	x	x	x
19	Mejoramiento de la infraestructura 2022-Portería Sur Sede Principal	x	x	x
20	Plataforma CUN	x	x	IP
21	Transporte Multimodal	x	x	
22	Contratos de Infraestructura- proyecto estratégico de normalización, legalización y ejecución de los diseños, estudios técnicos y licenciamiento tendiente a la optimización de los espacios físicos.	x	x	
Total		22	15	8

Avance del Plan de Mejoramiento AGN a 31 de diciembre de 2023

El Estado del Plan Mejoramiento AGN, se encuentra en un avance del 90% que corresponde a 8 Hallazgos superados, el restante por cumplir que es el hallazgo No 09 se encuentra pendiente que la AGN determine su efectivada para su cierre final.

Hallazgo	Descripción	Estado del hallazgo respuesta AGN	Avance en el PMI	Soporte respuesta AGN
Hallazgo 09	Sistema Integrado de Conservación -SIC.	hallazgo no superado.	<u>avance del 67%</u>	Oficio1-2022-1777 de 24 marzo de 2022 Oficio 2-2022-10857 de 24 octubre 2022.

Gestión de Riesgos y Cumplimiento

La Gerencia de Riesgos se encuentra integrada por un equipo profesional multidisciplinario, quienes buscan adelantar todas aquellas acciones que permitan evitar la materialización de riesgos y crear valor a los procesos y subprocesos de la Entidad, con el fin de apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y mejorar la competitividad de estos.

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento verifica la aplicación de las normas, desarrolla y ejecuta procedimientos para la efectiva y eficiente gestión de los sistemas de administración de riesgos, en conjunto con los responsables de proceso y funcionarios de los mismos denominados “Monitores de Riesgo”, con quienes se desarrolla y aplica la metodología ISO 31000 y 31010, a fin de identificar posibles amenazas y vulnerabilidades, apoyar en la definición de controles y llevar a cabo el monitoreo constante de todos los sistemas de administración de riesgo, para evitar la materialización de riesgos identificados que puedan afectar sustancialmente los productos y servicios de la Entidad, siendo esto un proceso continuo de evaluación, administración y gestión, que mejora la toma de decisiones al interior de la organización.

“Los riesgos no siempre suponen una amenaza, también pueden generar oportunidades que la empresa debe ser capaz de identificar y aprovechar.”

Durante el periodo Oct 2023 - Dic 2023 la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento continua con la constante evolución, en la generación de la cultura de administración y gestión de los riesgos, desde la Alta Dirección hasta todos los niveles operativos de los procesos y subprocesos de la Entidad.

Para el periodo objeto de reporte se desarrolló la siguiente gestión:

- Actualización del manual del Sistema de Administración de Riesgo Operativo, en cumplimiento con la Resolución 3680 de 2013 y recomendaciones por parte del proceso de Control Interno de Gestión– Pendiente de aprobación por parte de la Junta Directiva.
- Monitoreo periódico de matrices y mapas de riesgo inherente y residual para riesgo operativo – SARO por procesos y subprocesos.

- Emisión de informes de seguimiento periódico al cumplimiento de las actividades establecidas para el Sistema de Administración de Riesgo Operativo por parte de los Monitores y Responsables de procesos y subprocesos.
- Monitoreo constante al interior de 4-72 del servicio de GPP en cumplimiento con las resoluciones 3679 y 3680 de 2013, 1292 de 2021 y 003 de 2022 emitidas por el MINTIC.
- Fortalecimiento y actualización del Plan de Continuidad del Negocio Operativo, de acuerdo con la ISO 22301:2019.
- Generación de la Resolución por la cual se establece el reglamento de funcionamiento del Comité de Riesgo de Liquidez de Servicios Postales Nacionales S.A.S., documento que esta pendiente de aprobación por parte de la Junta Directiva
- Fortalecimiento de la plataforma para la evaluación y medición del riesgo de liquidez de los puntos de atención para el servicio de giros postales nacionales, en cumplimiento con la Resolución 3679 de 2013.
- Seguimiento a la Matriz y Mapa de riesgo de Transparencia y Ética Empresarial, según lineamientos DAFFP.
- Monitoreo sobre los Planes de Acción generados en la administración de los riesgos financieros y operativos como efecto de la situación actual de la empresa, de acuerdo con los procesos transversales.
- Fortalecimiento de las señales de alerta en las transacciones de giros nacionales e internacionales, que permiten mitigar la posible materialización del riesgo de LA/FT y los reportes ante la Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF
- Articulación de esfuerzos para el desarrollo y gestión de las actividades asociadas al subproceso de Seguridad de la información y Ciberseguridad, las cuales se encontraban suspendidas desde el mes de mayo de 2023, permitiendo evidenciar gestión a un 98% de estas y dar cierre al 80% aproximadamente, teniendo en cuenta el tiempo reducido para el desarrollo de esta labor.

Durante este periodo, la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento ha fortalecido las metodologías para la Gestión de los Riesgos mediante los diferentes sistemas de administración de riesgos en

la Entidad, logrando generar cultura en los procesos e identificando fallas y vulnerabilidades al interior de estos, permitiendo la mejora continua de los controles y el cierre de los Planes de Acción suscritos para el fortalecimiento a las actividades desarrolladas en cada proceso.

Con base en lo anterior, se ha trabajado conjuntamente con cada uno de los monitores de riesgos asignados por los diferentes procesos y subprocesos, en la gestión, cumplimiento y cierre de los planes de acción de los riesgos operativos y financieros; de igual manera, se ha fortalecido y actualizado la información que permite establecer los lineamientos para atención de situaciones que requieren atención inmediata, mediante la adopción e implementación del Plan de Continuidad del Negocio, por medio del cual se han identificado los procesos críticos y no críticos, y se establecen las acciones a emprender de manera inmediata frente a las posibles situaciones que pueden afectar la continuación de la operación en la Entidad.

Se cuenta con una matriz de riesgos que permite medir el grado de exposición al riesgo de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo, con base en la metodología Delphi, la cual es evaluada por medio de juicio de expertos integrados por la Gerencia de Riesgos.

Se cuenta con un sistema denominado (Sistema de Administración de Riesgo y Liquidez – SARL) que permite medir los niveles de riesgo de liquidez en cada punto de atención tanto propio como de los colaboradores empresariales de giros postales de pago, el cual es revisado y ajustado constantemente, con el fin de cumplir estrictamente con los lineamientos normativos.

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



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 las evidencias necesarias que permiten verificar el cumplimiento de las normas mencionadas, las cuales se encuentran bajo custodia, de la Dirección Nacional de Informática y Tecnología

En constancia de lo anterior, firmo en la ciudad de Bogotá, a los diecinueve (19) días del mes de Enero de 2024.

Atentamente,



Carlos Manuel Abreo García
Director Nacional de IT
Vicepresidencia Soporte Corporativo
Dirección Nacional de IT



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
4-72 Servicios Postales Nacionales



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
4-72 Servicios Postales Nacionales



LIBRE CIRCULACIÓN DE LAS FACTURAS EMITIDAS POR VENDEDORES O PROVEEDORES



Bogotá D.C., 14 de marzo de 2024

Señor
William Alberto Sastoque Jimenez
Jefe Oficina Asesora de Planeación
Servicios Postales Nacionales S.A.S.
Ciudad

Asunto: Constancia libre circulación de facturas

Respetado Dr. Sastoque

La Oficina Asesora Jurídica, durante el año 2023, destaca el cumplimiento del parágrafo 2 del artículo 86 de la Ley 1676 de 2013 y teniendo en consideración que la libre circulación de las facturas comprende el trámite que el título valor surte con respecto a la obligatoriedad que se encuentra incluida en el mismo y en su aceptación, tal y como indica el artículo 627, 628 y 772 del Código del Comercio, es preciso indicar que en la actualidad la entidad, Servicios Postales Nacionales S.A.S. no cuenta con procesos activos que versen sobre este tipo de infracciones a la libre circulación del título valor.

Cordialmente,



Javier Felipe Aristizabal
Líder de Regulación y Secretario General (A.F.)
Servicios Postales Nacionales S.A.S.

Proyectó: Iván David Enciso Castro – Líder Nivel I OAJ



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
4-72 Servicios Postales Nacionales



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
4-72 Servicios Postales Nacionales



Retos

- Lograr la renovación del contrato de concesión.
- Generar valor económico.
- Diversificar el portafolio de servicios incluyendo componentes tecnológicos y digitales.

JUAN ALBERTO GARCÍA ESTRADA
Presidente Servicios Postales Nacionales S.A.S
Original Firmado



«4+72»
Correo y mucho más