



**ACTA DE INFORME DE GESTIÓN  
LUIS HUMBERTO JIMÉNEZ MORERA  
(MARZO 2019 – MARZO 2021)**

## FORMATO UNICO ACTA DE INFORME DE GESTIÓN (Ley 951 de marzo 31 de 2005)<sup>1</sup>

### 1. DATOS GENERALES:

- A. **Nombre del Funcionario Responsable Que Entrega:** Luis Humberto Jiménez Morera
- B. **Cargo:** Presidente
- C. **Entidad:** Servicios Postales Nacionales S.A.
- D. **Ciudad y Fecha:** Bogotá D.C. 12 de abril 2021
- E. **Fecha de Inicio de la Gestión:** 28 de marzo 2019
- F. **Condición de la Presentación:** RETIRO ☒ SEPARACIÓN DEL CARGO ☐ RATIFICACIÓN ☐
- G. **Fecha de Retiro, Separación del Cargo o Ratificación:** 29 de marzo 2021

### 2. INFORME RESUMIDO O EJECUTIVO DE LA GESTIÓN:

Este capítulo del acta de Informe de Gestión incluye los siguientes temas:

1. Plan Estratégico 2020-2024. Transformación del Modelo de Negocio de 4-72.
2. COVID-19, impactos y gestión realizada.
3. Resultados financieros.
4. Gestiones adicionales.
5. Anexos.

El numeral Anexos incluye un total de 68 archivos correspondientes a la gestión realizada por cada de las áreas que dependen de la Presidencia de 4-72, tal como fue presentada en el proceso de empalme llevado a cabo durante el mes de marzo y los informes de gestión de los años 2019 y 2020 que se encuentran disponibles también en la página web de la compañía, de tal forma, que la nueva Presidencia de la compañía inicie su periodo de gestión con la mayor información posible, permitiendo así seguir avanzando en las actividades contenidas en el Plan Estratégico de 2020-2024.

#### **Plan Estratégico 2020-2024. Transformación del Modelo de Negocio de 4-72.**

La gestión realizada durante el año 2019 se enfocó en ejecutar el plan de acción establecido para dicha vigencia, priorizando aquellos proyectos, especialmente de inversión, enfocados en la mejora operativa, servicio al cliente y en la gestión comercial, apalancados en el fortalecimiento del capital humano, hacer más efectiva la gestión

---

<sup>1</sup> Tomado de la Resolución Orgánica 5674 de 2005 de la Contraloría General de la República

contractual y por último, en el uso de la tecnología como habilitador en la mejora de procesos.

Trabajamos en el segundo semestre del año 2019 en la conceptualización, diagnóstico estratégico y diseño de la hoja de ruta 2020-2024 enfocada en la transformación de Servicios Postales Nacionales 4-72 para que, como operador postal oficial, pudiera enfrentar los principales retos del sector postal a nivel mundial, relacionados con: i) la caída del correo físico, ii) el incremento del comercio electrónico y iii) la digitalización del sector público. En el caso de Colombia, se incluyó adicionalmente, lo relacionado con la actualización del marco regulatorio para los servicios postales, liderada por el MinTic y la CRC.

Con base en lo anterior, se diseñó el Plan Estratégico 2020 - 2024 denominado *Transformación del Modelo de Negocio*, y que se basa en cuatro objetivos estratégicos, enfocados en: i) Posicionar a 4-72 como Operador Postal Oficial de Colombia, ii) Adaptar la oferta de soluciones y servicios a las necesidades del mercado, iii) Transformar el modelo operativo y optimizar los sistemas de información; y iv) Fortalecer el talento humano como base que permita habilitar todo el proceso de transformación de la compañía.

El año 2020 representó para 4-72 la aceleración del escenario definido en su Plan Estratégico para el año 2024, en resumen: *“lo que pensamos se daría en 5 años nos ocurrió en 5 meses”*. La ejecución de las actividades definidas para el año 2020 en el Plan Estratégico nos permitió avanzar en varios frentes, de los cuales resaltamos los siguientes: En primer lugar, ejecutamos con éxito la hoja de ruta de transformación digital definida por la compañía, enfocada en mejorar el proceso logístico y operativo y la atención de nuestros clientes y, que nos permitió alcanzar, entre otros, los siguientes logros: reducir el 30% en los tiempos de recepción de los envíos internacionales, realizar la captura automática de hasta el 75% de la información de los envíos internacionales recibidos por tráfico postal y reducir hasta el 50% del tiempo total en su proceso de admisión, eliminar la firma física en la entrega de algunos envíos reemplazándola por una firma digital, ofrecer la solución de recolección en domicilio integrándola al sistema core de operación y a la pasarela de pagos, e implementar un modelo de omnicanalidad para mejorar la experiencia de servicio al cliente, mediante el uso de diferentes canales de comunicación como chat, redes sociales, e-mail, correo físico y líneas telefónicas.

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

- Firma del convenio 130 de 2019 con la Policía Nacional de Antinarcóticos con el fin de fortalecer los esfuerzos encaminados al control de la inspección que

se realiza a los servicios internacionales salientes. Esto permitió mejorar los tiempos de inspección y evitado el represamiento de correo, mejorando los tiempos de salida del correo postal a sus diferentes destinos internacionales, tal como lo indica la UPAEP en el estudio sobre indicadores de desempeño de los Operadores Postales Designados de la región.

- Para la ejecución del proyecto de Mejoramiento de la Seguridad en Operación de Correo Internacional se suscribió el contrato No. 137 de 2019 donde se adquirieron dos (2) escáner rayos X y un (1) detector de partículas.
- Se ejecutó el proyecto de Mejoramiento de la Seguridad Electrónica cuyo objetivo fue la Adquisición y Adecuación de equipos de Seguridad Electrónica para la Sede Principal y Sedes Regionales, Centros Operativos y Puntos de Venta a nivel nacional.
- Se adelantó el proyecto de Renovación del Sistema Video Wall de Seguridad que tuvo como alcance la contratación en modalidad llave en mano de la renovación del sistema Video Wall, refrigeración de equipos y módulos mobiliarios en la Central de Monitoreo de la Dirección Nacional de Seguridad Postal, para lo cual se generó el contrato No. 284 de 2021 y el se culminó con la instalación y puesta en operación de los equipos y adecuaciones requeridas en la Sede Principal de la empresa.

Creamos la Gerencia de eCommerce, que nos permitió centralizar y enfocar las acciones necesarias para, de manera decidida, prestar servicios en la cadena de valor del comercio electrónico, no solo a nivel del transfronterizo como lo hemos realizado en los últimos años, sino también a nivel local, definiendo la hoja de ruta para los próximos años y avanzando en los acuerdos comerciales necesarios para su desarrollo. Durante el segundo semestre del año 2020 y primer trimestre del 2021 se suscribieron seis (6) nuevos acuerdos comerciales con aliados internacionales de paquetería entrante de Asia. Se espera que estas alianzas generen cerca de \$7.000 millones de ingresos nuevos en 12 meses de ejecución. Se destacan los acuerdos comerciales con Correos el operador postal designado de España y Wish.

Avanzamos durante el año 2019 en la estructuración y cierre de negocios enfocados en la línea de Gestión de Información, a través de la búsqueda de nuevas oportunidades comerciales en clientes actuales y nuevos, especialmente en entidades del Estado, lo que permitió que iniciando el año 2020 se pudiera contar con proyectos importantes para esta línea de negocio en clientes como: Colpensiones, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, INVIAS, Aeronáutica Civil, entre otros.

Siguiendo esta estrategia durante el año 2020, junto con la definición de una bolsa de aliados que complementó con experiencia, conocimiento y nuevas tecnologías, las capacidades propias del Operador Postal, habilitando de esta forma la posibilidad de asumir de forma integral proyectos enfocados en la modernización de los servicios que prestan nuestros clientes, crecimos en ingresos para esta línea de negocios en el 43,3% respecto del año 2019, pasando de \$53.586 millones a \$76.785 millones.



El incremento del comercio electrónico dado sobre la operación de 4-72 durante los años 2019 y 2020 impulsó, no solo los ingresos en el rubro de Mensajería y Carga con un aumento del 24,1% y 40,3% en dichos años, generando ingresos adicionales por \$10.140 millones, sino también, el desempeño de la remuneración por la distribución del correo internacional entrante, servicio conocido como *Gastos Terminales*. Los gastos terminales son los ingresos generados por el comercio electrónico transfronterizo, conformado por la paquetería recibida del exterior a través de la red postal internacional a la cual pertenece 4-72 por ser el Operador Postal Oficial. Los ingresos por este concepto tuvieron un desempeño muy favorable en 2019, al presentar un crecimiento anual del 59%. En 2019 totalizaron \$38.305 millones, frente a \$24.151 millones en el 2018. Para el año 2020, los ingresos por gastos terminales totalizaron \$86.605 millones, los cuales fueron superiores en un 126%, equivalente a \$48.300 millones, respecto a los causados en el mismo corte de 2019. Este crecimiento se explica por una parte, en la mayor facturación realizada en abril de 2020 a China por valor de \$35.717 millones; y por otra parte, por el registro de la provisión de ingresos por gastos terminales efectuada en diciembre de 2020 por valor de \$26.245 millones, acorde con la política contable aprobada, mediante la cual se determinó el registro mensual por la estimación de los servicios de distribución del correo internacional entrante efectivamente prestados, en la suma correspondiente a su costo.

### **COVID-19, impactos y gestión realizada.**

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

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

En lo relacionado con las medidas adoptadas por 4-72 para evitar la propagación del virus y su impacto sobre la salud y vida de sus colaboradores y de su gestión

operativa, estas iniciaron en el mes de enero de 2020, cuando la UPU y la UPAEP formularon las primeras recomendaciones para evitar la propagación del virus a través de la actividad del envío de mercancías. De acuerdo con estas recomendaciones, 4-72 inició una gestión pedagógica y entrega de material de información orientadas a evitar la propagación del virus a través de la actividad de recepción de correo internacional proveniente de Asia. En desarrollo de lo anterior, se realizaron charlas informativas acerca de las medidas de seguridad y salud en el trabajo, entrega de insumos de protección personal, jornadas de limpieza y desinfección en las diferentes áreas de la empresa, especialmente donde se realizan cada una de las etapas de recepción, clasificación, transporte y distribución.

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

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

## **Resultados financieros.**

4-72 opera como Empresa Industrial y Comercial de Estado y sus ingresos provienen de su operación comercial, por lo tanto, la gestión comercial, la optimización del presupuesto y la eficiencia de sus costos de producción hacen parte de su naturaleza empresarial. Esto permitió duplicar su utilidad neta en el 2019 (109%), cerrando con \$10.313 millones, generando \$5.386 millones adicionales respecto del cierre del año 2018. De igual forma, el margen neto del año 2019 fue de 3.6%, más del doble del alcanzado en el año 2018.

Como resultado de la prestación de los servicios de correo nacional e internacional, gestión de información, giros postales y franquicia, 4-72 reportó Ingresos operacionales en el año 2019 por valor de \$287.727 millones, los cuales mostraron estabilidad frente a los de 2018.

La utilidad operacional para el año 2019 registró un valor de \$16.940 millones de pesos con un crecimiento del 78% respecto a la obtenida en 2018.

Al comparar los Indicadores financieros de Eficiencia Operacional y Rendimiento del año 2019 frente a 2018 se tiene una mejora significativa en los niveles de rentabilidad

operacional y neta, que pasaron del 3,3% y 1,7% respectivamente en 2018 al 5,9% y 3,6% respectivamente.

En lo que respecta al año 2020, y pese a los impactos derivados de la pandemia generada por el COVID-19, 4-72 tuvo un desempeño destacado en 2020 en materia de generación de ingresos operacionales, los cuales superaron los generados en 2019 en un 8,3% obteniendo ingresos por un valor de \$311.626 millones, \$23.900 millones por encima de los registrados en el año 2019, cuando se reportaron \$287.727 millones.

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

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

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

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

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

Lo anterior, sumado a la provisión del impuesto de renta por \$9.936 millones, que se originó principalmente por el registro del rubro de otros egresos que no son deducibles, generó para 4-72 un resultado neto del ejercicio 2020 negativo en la suma de -\$9.688 millones.

### **Gestiones adicionales.**

Adicional a las gestiones realizadas durante el periodo de cobertura del informe, se resaltan las siguientes actividades:

- i) Se trabajó en el fortalecimiento del sentido de pertenencia y compromiso con la organización en cada colaborador de SPN; es así que se vincularon durante el año 2019 mas de 1.600 jóvenes entre 18 y 28 años que, en muchos casos, tuvieron su primera oportunidad laboral, cualificándose en áreas como logística, comercio internacional y gestión de la información; de igual forma, se realizó nivelación salarial a cerca del 12% de los colaboradores impactando de forma positiva el bienestar no solo del colaborador si no de sus familias.
- ii) Se reconfiguró el proceso de Contratación, centralizando la adquisición de bienes, obras y/o servicios en la Secretaría General de forma tal que esa dependencia unificó el criterio aplicable en materia de contratación para toda la compañía y, en virtud del principio de economía, eficacia y eficiencia administrativa, es la competente para la adquisición de bienes obras y servicios que requiera 4-72 para atender sus necesidades internas de funcionamiento y las obligaciones frente a clientes comerciales.
- iii) Estructuración del grupo de trabajo para la Supervisión de Contratos de Transporte, encargado de velar por el cumplimiento y ejecución de los ANS, auditar y hacer cumplir lo pactado en los contratos de prestación de servicios, incluida la facturación por los servicios prestados.



- iv) Se avanzó en la culminación del proceso de capitalización, necesaria para el pago de la sanción que en calidad de Intermediario de Tráfico Postal impuso la Dian mediante Resolución 673-1382 de diciembre de 2016. En marco de lo anterior, el 28 de noviembre de 2020, se promulgó la Ley 2063 de 2020, *“Por la cual se decreta el Presupuesto de Rentas y Recursos de Capital y Ley de Apropiações para la vigencia fiscal del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021”*, que en su artículo 83 dispuso:

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

Es importante señalar las últimas gestiones realizadas frente al proceso de capitalización, especialmente, lo realizado mediante Junta Directiva llevada a cabo el 15 de marzo de 2021, en la que se aprobó modificar el reglamento de colocación de acciones y extender el plazo para la aceptación de la oferta de suscripción acciones hasta el 26 de marzo de 2021.

El 25 de marzo de 2021, El Ministerio de Hacienda y Crédito público aceptó la oferta de suscripción de 85 acciones con el fin capitalizar a la sociedad. Con esto posteriormente, Servicios Postales Nacionales S.A deberá registrar en el libro de acciones la capitalización anteriormente mencionada, emitir el título accionario a favor del Ministerio de Hacienda y Crédito público, cancelarse la totalidad de la deuda con la DIAN dentro del plazo estipulado en la resolución de facilidad de pago y registrarse ante la cámara de Comercio el aumento del capital suscrito y pagado.

- v) Se incluyó en el Manual de Contratación de la compañía el proceso y los lineamientos generales para la selección y contratación de Aliados, garantizando la publicidad, transparencia y concurrencia en la gestión del proceso de contratación. Por lo anterior, a través de una invitación pública realizada por Servicios Postales Nacionales S.A. se consolidó la bolsa de aliados, conformada para apoyar en especial las líneas de negocio de Soluciones tecnológicas, Gestión de la Información y Operador de Apoyo Logístico, la cual se constituyó como mecanismo de mayor competitividad, para generar mayor rentabilidad para la empresa encaminada a cubrir nuevos mercados y ampliar de esta manera la línea de los productos de su portafolio.
- vi) Resultados importantes para 4-72 de la ejecución de un agenda internacional que nos permitió, no solo mayor visibilidad en el sector postal a nivel mundial a través de una activa participación en foros y espacios internaciones, sino también, el fortalecimiento de relaciones internacionales con Operadores Postales Oficiales de otros países, con la Unión Postal Universal (UPU)

y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), que incluyó a) Apoyo técnico y transferencia de conocimiento, y b) Recursos de cooperación internacional para el desarrollo de proyectos enfocados en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía, que para este último caso totalizaron US\$ 582.980.

- vii) Como parte del objetivo estratégico de transformar el modelo operativo, se estructuró el nuevo modelo de transporte multimodal, que debe iniciar operación a partir de junio de 2021, y que introduce mejoras significativas en la operación del transporte, enfocadas en la mejora en la calidad y eficiencia del servicio. En este punto, vale la pena resaltar la adquisición de una flota propia compuesta por 42 vehículos a gas realizada en diciembre y financiada con recursos de la UPU, que se recibió en marzo de 2021, y que junto con la retoma de la distribución en la última milla con personal motorizado, nos permitirá mayor control y eficiencia en la entrega de objetos postales, especialmente paquetería de eCommerce.
- viii) Definición y puesta en ejecución de la hoja de ruta de transformación digital de la compañía, que permitió a lo largo de estos dos años, además de implementar proyectos enfocados en la mejora de la operación y del servicio al cliente, estructurar un equipo de trabajo, con metodología y metas claras respecto de los objetivos a cumplirse apoyados con habilitadores tecnológicos.
- ix) Con la definición y puesta en marcha del Plan Estratégico 2020-2024 de 4-72, hemos dejado trazado el camino para que el Operador Postal Oficial de Colombia se fortalezca y pueda garantizar la prestación de los servicios postales, combinando servicios en el mundo físico y en el mundo digital, reconfigurando su modelo de negocio para atender las necesidades de los colombianos y seguir cumpliendo con su propósito de conectar a cada uno de ellos, sin importar donde se encuentren, con Colombia y el mundo.
- x) Por último, es importante resaltar que gracias a las medidas adoptadas por 4-72 durante el año 2020 para afrontar la pandemia causada por el COVID-19, se garantizó no solo la continuidad en la prestación del servicio público esencial del correo, sino también, la sostenibilidad empresarial de la compañía

### 3. SITUACIÓN DE LOS RECURSOS

#### a. Recursos Financieros

CONCEPTO	VALOR (Millones de Pesos)	VALOR (Millones de Pesos)	VALOR (Millones de Pesos)
	2019	2020	A febrero 2021
<b>Vigencia Fiscal</b>			
Comprendida entre:	01/01/2019 – 31/12/2019	01/01/2020 – 31/12/2020	01/01/2021 – 28/02/2021
<b>Activo Total</b>	<b>289.724</b>	<b>297.823</b>	<b>303.471</b>
• Corriente	165.572	172.715	179.726
• No Corriente	124.152	125.109	123.745
<b>Pasivo Total</b>	<b>177.519</b>	<b>208.140</b>	<b>223.705</b>
• Corriente	150.061	186.865	202.337
• No Corriente	27.458	21.276	21.369
<b>Patrimonio</b>	<b>112.205</b>	<b>89.683</b>	<b>79.766</b>

CONCEPTO	VALOR (Millones de Pesos)	VALOR (Millones de Pesos)	VALOR (Millones de Pesos)
Vigencia Fiscal	2019	2020	A febrero 2021
Comprendida entre:	01/01/2019 – 31/12/2019	01/01/2020 – 31/12/2020	01/01/2021 – 28/02/2021
Ingresos Operacionales	287.727	311.626	36.722
Gastos Operacionales	14.907	13.790	2.864
Costos de Operación	254.134	270.352	44.236
Utilidad Operacional	18.686	27.483	- 10.378
Ingresos Extraordinarios	5.778	5.901	1.831
Gastos Extraordinarios	7.960	33.137	192
Utilidad Antes de Impuestos	16.504	248	- 8.738
Impuesto de Renta	6.191	9.936	-
Resultado Neto	10.313	- 9.688	- 8.738

**a. Bienes Muebles e Inmuebles**

CONCEPTO	VALOR (Millones de Pesos)	VALOR (Millones de Pesos)	VALOR (Millones de Pesos)
Vigencia Fiscal	2019	2020	febrero 2021
Comprendida entre:	01/01/2019 – 31/12/2019	01/01/2020 – 31/12/2020	01/01/2021 – 28/02/2021
Terrenos	24.829	24.829	24.829
Muebles en Bodega	217	607	601
Edificaciones	11.413	12.219	12.219
Redes, Líneas y Cables	2.278	2.278	2.278
Maquinaria y Equipo	21.770	22.299	22.299
Muebles, Enseres y Equipo de Oficina	8.085	8.156	8.177
Equipos de Comunicación y Computación	16.554	19.760	19.764
Equipos de Transporte, Tracción y Elevación	905	1.065	1.065
Equipos de Comedor, Cocina y Despensa	17	62	62
Depreciación Acumulada (CR)	-29.620	-32.539	-33.038
Deterioro Acum. Prop., Planta y Equipo	-2.055	-2.325	-2.325
Avalúo Edificaciones	8.283	8.283	8.283
Avalúo Terrenos	35.059	35.059	35.059
<b>TOTAL</b>	<b>97.735</b>	<b>99.753</b>	<b>99.273</b>

**b. Bienes Inmuebles a 26 de marzo 2021**

Tipo contrato/Propiedad	No. Predios	Valor Anual (Cifras en Millones de Pesos)
Arrendado	168	\$ 7.947
Otro*	14	\$ -
Propio **	21	\$ 54
<b>Total, general</b>	<b>203</b>	<b>\$ 8.001</b>

\*Comodato: se tienen 14 comodatos en la entidad a costo \$0

\*\* Valor anual corresponde a administración de los predios propios

#### 4. PLANTA DE PERSONAL:

CONCEPTO	TOTAL, NÚMERO DE CARGOS DE LA PLANTA	NÚMERO DE CARGOS PROVISTOS	NÚMERO DE CARGOS VACANTES
<b>Cargos de libre nombramiento y remoción:</b> SPN se rige por el derecho privado por lo tanto no hay cargos de nombramiento o libre remoción, ya que sus colaboradores tienen contrato a término indefinido.			
• A la fecha de inicio de la gestión (marzo 2019)	261	141	120
• A la fecha de retiro, separación del cargo o ratificación (marzo 2021)	260	127	133
<b>Variación porcentual</b>	<b>-0,38%</b>	<b>-9,93%</b>	<b>10,83%</b>
<b>Cargos de Carrera Administrativa:</b> No existen cargos de carrera administrativa en SPN.			

**PROGRAMAS, ESTUDIOS Y PROYECTOS:**

Vigencia Fiscal del año 2019 comprendida entre el día 01 del mes 01 y el día 31 del mes 12				
Denominación	Descripción	Estado		Valor Asignado (Millones de Pesos)
		Ejecutado	Proceso	
Adquisición Switch y Access Point	Renovación nacional de los servicios de Access Point y Switch		X	\$536.716.869
Desarrollo Re-Branding	Análisis de la marca actual (Tracking de Marca) para conocer el estado actual y así poder demostrar gestión con la nueva marca a futuro, pasando por el diagnóstico de marca, desarrollo del nuevo nombre, y manuales generales que nos dan la pauta para aplicarla en todos nuestros canales.		X	\$700.000.000
Fortalecer el esquema de Correo Giros Internacionales	Campaña de Relanzamiento de servicio de CorreoGiros		X	\$119.522.906
Fortalecimiento de la Experiencia del Servicio al Cliente en PDV	Mejoramiento de los Puntos de Venta Nacionales para ofrecer una mejor experiencia al cliente		X	\$748.354.343
Implementación Business Intelligence	Servicios de Business Intelligence Operacional		X	\$321.472.141
Implementación Captura Cognitiva	Reconocimiento cognitivo de las guías de correo internacional		X	\$316.159.200
Implementación Integración de Actualizaciones de Windows	Servicio de actualizaciones automáticas de los servicios de Windows		X	\$45.749.512
Mejoramiento de la Infraestructura Física Fase III (Adecuación Regional Norte)	Normalización de predio y Adecuaciones Administrativas y Operativas en Barranquilla		X	\$690.142.791
Mejoramiento de la Infraestructura Física Fase III (Sede Principal y Regionales)	Normalización del predio en Bogotá y ejecución de adecuaciones administrativas y operativas en la Sede Principal y las regionales ubicadas en Medellín y Cali		X	\$2.184.930.567
Mejoramiento de la Infraestructura Tecnológica Fase II	Adquisición de equipos de cómputo y UPS con el fin de mejorar las condiciones de trabajo de los empleados		X	\$1.663.163.589
Mejoramiento de la Movilidad de la Distribución Nacional	Adquisición de bicicletas eléctricas para mejorar la movilidad de los distribuidores		X	\$199.999.995
Mejoramiento de la Seguridad Electrónica	Adquisición de Equipos de Seguridad Electrónica para la Sede Principal y Sedes Regionales, Centros Operativos y Puntos de Venta a nivel nacional.		X	\$502.809.478
Mejoramiento de la Seguridad en Operación de Correo Internacional	Adquisición de equipos de inspección intrusiva para el tratamiento del correo internacional		X	\$900.545.285
Mejoramiento de la Seguridad Informática	Adquisición y servicios de seguridad tecnológica para la empresa		X	\$1.541.944.129
Mejoramiento Sistema Nomina Kactus	Mejora de los módulos del sistema de nómina		X	\$114.240.000



<b>Vigencia Fiscal del año 2020 comprendida entre el día 01 del mes 01 y el día 31 del mes 12</b>				
<b>Denominación</b>	<b>Descripción</b>	<b>Estado</b>		<b>Valor Asignado (Millones de Pesos)</b>
		<b>Ejecutado</b>	<b>Proceso</b>	
Adquisición Switch y Access Point	Renovación nacional de los servicios de Access Point y Switch	X		\$627.000.000
Desarrollo Re-Branding	Análisis de la marca actual (Tracking de Marca) para conocer el estado actual y así poder demostrar gestión con la nueva marca a futuro, pasando por el diagnóstico de marca, desarrollo del nuevo nombre, y manuales generales que nos dan la pauta para aplicarla en todos nuestros canales.		X	\$416.500.000
Fortalecer el esquema de Correo Giros Internacionales	Campaña de Relanzamiento de servicio de CorreoGiros	X		\$119.522.906
Fortalecimiento de la Experiencia del Servicio al Cliente en PDV	Mejoramiento de los Puntos de Venta Nacionales para ofrecer una mejor experiencia al cliente	X		\$748.354.343
Implementación Business Intelligence	Servicios de Business Intelligence Operacional	X		\$321.472.141
Implementación Captura Cognitiva	Reconocimiento cognitivo de las guías de correo internacional	X		\$408.935.906
Implementación Integración de Actualizaciones de Windows	Servicio de actualizaciones automáticas de los servicios de Windows	X		\$45.749.512
Mejoramiento de la Infraestructura Física Fase III (Adecuación Regional Norte)	Normalización de predio y Adecuaciones Administrativas y Operativas en Barranquilla		X	\$1.038.049.428
Mejoramiento de la Infraestructura Física Fase III (Sede Principal y Regionales)	Normalización del predio en Bogotá y ejecución de adecuaciones administrativas y operativas en la Sede Principal y las regionales ubicadas en Medellín y Cali		X	\$1.754.028.584
Mejoramiento de la Infraestructura Tecnológica Fase II	Adquisición de equipos de cómputo y UPS con el fin de mejorar las condiciones de trabajo de los empleados	X		\$313.344.850
Mejoramiento de la Movilidad de la Distribución Nacional	Adquisición de bicicletas eléctricas para mejorar la movilidad de los distribuidores	X		\$199.999.995
Mejoramiento de la Seguridad Electrónica	Adquisición de Equipos de Seguridad Electrónica para la Sede Principal y Sedes Regionales, Centros Operativos y Puntos de Venta a nivel nacional.	X		\$1.681.142.934
Mejoramiento de la Seguridad en Operación de Correo Internacional	Adquisición de equipos de inspección intrusiva para el tratamiento del correo internacional	X		\$1.360.996.744
Mejoramiento de la Seguridad Informática	Adquisición y servicios de seguridad tecnológica para la empresa	X		\$1.662.362.775
Mejoramiento Sistema Nomina Kactus	Mejora de los módulos del sistema de nómina	X		\$114.240.000
Control y Seguimiento de la Operación	Plataforma que permita realizar planeación y seguimiento a la flota de distribución y recolección en las rutas Nacional, Regional, Urbano y los Colaboradores que actúan en la "última milla" de todos los envíos que se gestionan y que en paralelo a la gestión del dispositivo móvil, integre la información de las plataformas GPS de los operadores logísticos en una sola pantalla de gestión, además de la generación automática de los informes de prefacturación del proceso del transporte ejecutado subcontratado en la operación de Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72 considerando toda la información requerida en tiempo real.		X	\$930.130.560

Renovación de los Dispositivos Móviles	Adquisición y puesta en operación de dispositivos móviles que se encuentren integrados con plataformas operativas tales como 5tacto, plataforma de seguimiento y control a la operación.	X		\$600.000.000
Implementación Sistema de Costos	Adquisición, implementación, pruebas, mantenimiento y ajustes requeridos de una herramienta tecnológica que soporte el diseño, operación y mejora de la metodología actual de costos ABC.		X	\$397.936.000
Aplicación APP 4-72	Dentro de la APP se realizará la validación de identidad por medio del uso de la biometría facial; uno de los componentes de la arquitectura de la aplicación APP que se desarrollará en la empresa		X	\$62.875.151
Renovación Pagina WEB	Realizar mejoras a la página web de la entidad, Intranet, Código Postal y sus aplicaciones para Android y IOS, sus servicios ante el ciudadano y al cliente corporativo, con un enfoque comercial y dando cumplimiento a los lineamientos de la Presidencia de la República frente a los estándares de las páginas web de las entidades del sector.		X	\$63.865.580
Actualización PETI	Servicio de Consultoría para diseñar, planificar, definir y direccionar planes, programas y proyectos tecnológicos, en del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, alineada con la visión, misión, plan estratégico de la Entidad y los lineamientos de arquitectura empresarial de MinTIC para la consecución del plan de trabajo o mapa de ruta.		X	\$427.271.719
Mejoramiento Operativo del Transporte Urbano en Bogotá	Fortalecimiento de la flota de transporte de SPN S.A., a través de la adquisición de vehículos y elementos requeridos para la entrega de paquetería con vehículos propios, de cuatro ruedas, diseñados específicamente para el transporte de mercancías e impulsados por gas natural, cumpliendo con la premisa de tecnologías limpias, mejorando y controlando la operación propia de última milla en la ciudad de Bogotá.		X	\$374.000.000
Renovación del Sistema Video Wall de Seguridad	Contratar en modalidad llave en mano, la renovación del sistema Video Wall, refrigeración de equipos y módulos mobiliarios, en la Central de Monitoreo de la Dirección Nacional de Seguridad Postal DNSP, en las instalaciones de Servicios Postales Nacionales S. A		X	\$111.908.195
Mejoramiento de las condiciones laborales operativas del Operador Postal frente al COVID-19 en Colombia. (UPAEP)	El Operador Postal debe asegurar la continuidad en la prestación de los servicios postales a nivel nacional en todo el territorio de Colombia, por esta razón, es necesario continuar con el aprovisionamiento de elementos de protección personal a todo el personal que le da tratamiento en toda la cadena logística a los envíos que se imponen en la cadena postal a nivel mundial. Esto contribuirá en una parte a mejorar las condiciones operacionales diarias a las que están expuestos nuestros trabajadores en la medida que se va propagando el COVID 19 por todo el territorio nacional.	X		\$9.966.800

Vigencia Fiscal del año 2021 comprendida entre el día 01 del mes 01 y el día 28 del mes 02				
Denominación	Descripción	Estado		Valor Asignado (Millones de Pesos)
		Ejecutado	Proceso	
Desarrollo Re-Branding	Análisis de la marca actual (Tracking de Marca) para conocer el estado actual y así poder demostrar gestión con la nueva marca a futuro, pasando por el diagnóstico de marca, desarrollo del nuevo nombre, y manuales generales que nos dan la pauta para aplicarla en todos nuestros canales.		X	\$214.200.000
Mejoramiento de la Infraestructura Física Fase III (Adecuación Regional Norte)	Normalización de predio y Adecuaciones Administrativas y Operativas en Barranquilla		X	\$1.038.049.428
Mejoramiento de la Infraestructura Física Fase III (Sede Principal y Regionales)	Normalización del predio en Bogotá y ejecución de adecuaciones administrativas y operativas en la Sede Principal y las regionales ubicadas en Medellín y Cali		X	\$1.071.986.102
Control y Seguimiento de la Operación	Plataforma que permita realizar planeación y seguimiento a la flota de distribución y recolección en las rutas Nacional, Regional, Urbano y los Colaboradores que actúan en la "última milla" de todos los envíos que se gestionan y que en paralelo a la gestión del dispositivo móvil, integre la información de las plataformas GPS de los operadores logísticos en una sola pantalla de gestión, además de la generación automática de los informes de prefacturación del proceso del transporte ejecutado subcontratado en la operación de Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72 considerando toda la información requerida en tiempo real.		X	\$930.130.560
Implementación Sistema de Costos	Adquisición, implementación, pruebas, mantenimiento y ajustes requeridos de una herramienta tecnológica que soporte el diseño, operación y mejora de la metodología actual de costos ABC.		X	\$397.936.000
Aplicación APP 4-72	Dentro de la APP se realizará la validación de identidad por medio del uso de la biometría facial; uno de los componentes de la arquitectura de la aplicación APP que se desarrollará en la empresa		X	\$62.875.151
Renovación Pagina WEB	Realizar mejoras a la página web de la entidad, Intranet, Código Postal y sus aplicaciones para Android y IOS, sus servicios ante el ciudadano y al cliente corporativo, con un enfoque comercial y dando cumplimiento a los lineamientos de la Presidencia de la República frente a los estándares de las páginas web de las entidades del sector.		X	\$255.462.320
Actualización PETI	Servicio de Consultoría para diseñar, planificar, definir y direccionar planes, programas y proyectos tecnológicos, en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, alineada con la visión, misión, plan estratégico de la Entidad y los lineamientos de arquitectura empresarial de MinTIC para la consecución del plan de trabajo o mapa de ruta.		X	\$427.271.719

Mejoramiento Operativo del Transporte Urbano en Bogotá	Fortalecimiento de la flota de transporte de SPN S.A., a través de la adquisición de vehículos y elementos requeridos para la entrega de paquetería con vehículos propios, de cuatro ruedas, diseñados específicamente para el transporte de mercancías e impulsados por gas natural, cumpliendo con la premisa de tecnologías limpias, mejorando y controlando la operación propia de última milla en la ciudad de Bogotá.		X	\$1.377.889.300
Renovación del Sistema Video Wall de Seguridad	Contratar en modalidad llave en mano, la renovación del sistema Video Wall, refrigeración de equipos y módulos mobiliarios, en la Central de Monitoreo de la Dirección Nacional de Seguridad Postal DNSP, en las instalaciones de Servicios Postales Nacionales S. A		X	\$111.908.195
Integra Colombia	Brindar cobertura y conectividad a los puntos de atención ubicados en municipios apartados con enfoque en comunidades étnicas, culturales y población beneficiaria de proyectos gubernamentales y privados, mediante una oferta integrada de servicios de conectividad, servicios postales y gobierno en línea.		X	\$641.100.000
Renovación Dispositivos Móviles Fase II	Adquisición y puesta en operación de dispositivos móviles que se encuentren integrados con plataformas operativas tales como 5tacto, plataforma de seguimiento y control a la operación.		X	\$800.000.000
Planificación Inteligente de la Operación Logística	Contar con una plataforma que permita optimizar los procesos de planificación y ejecución de todo el flujo operativo empezando en admisión y recepción, hasta distribución.		X	\$500.000.000
Automatización Subproceso de Clasificación	Automatizar el proceso de clasificación, mediante la habilitación de los PTL'S actuales, implementando su lógica en una plataforma móvil, que también se pueda implementar en los diferentes puntos operativos.		X	\$160.000.000
BPO Multientidad	Contratar una solución habilitada para recibir de forma nativa información digital a través de integraciones con los sistemas de información de las entidades o de los portales con que cuenta la solución que provee 4-72.		X	\$300.000.000
Sr. Pack - Fase II	Fortalecimiento de las sedes de atención al usuario de SPN S.A., por medio de la adquisición de, por lo menos, 20 lockers con capacidad de autoservicio en envío y recepción de objetos postales en los procesos de admisión y distribución.		X	
Marketplace	Diseño del modelo técnico de SPN S.A., y la implementación y puesta en marcha de la unidad de comercio electrónico.		X	\$1.500.000.000
Renovación de Sistema CORE	Realizar un diagnóstico y análisis de la situación actual del sistema CORE, en el cual se identifiquen las necesidades de la entidad, normativamente aquello que se requiere, aplicación de convenios internacionales, aplicación de nuevas tecnologías, fortaleciendo el sistema, donde se cuente al final con las recomendaciones y se tome la mejor alternativa donde se defina una hoja de ruta a realizar en los próximos años		X	\$350.000.000

## 5. OBRAS PÚBLICAS

No se desarrollaron obras públicas de marzo 2019 a marzo 2021

## 6. EJECUCIONES PRESUPUESTALES:

Ingresos (Millones de pesos)		ENE – DIC 2019		
CONCEPTO	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Ejecutado	% Ejecución
Disponibilidad Inicial	6.537	28.799	28.799	100%
Ingresos Corrientes	309.194	309.194	296.563	96%
Ingresos de Capital	400	400	1.227	307%
<b>Total, Ingresos y Disponibilidad Inicial</b>	<b>316.130</b>	<b>338.393</b>	<b>326.589</b>	<b>97%</b>
Gastos (Millones de pesos)		ENE – DIC 2019		
CONCEPTO	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Aprobado	% Ejecución
A - Gastos de Funcionamiento	36.385	40.208	35.854	89%
B - Gastos de Operación Comercial	262.909	269.048	263.421	98%
C - Deuda Publica	8.800	7.900	7.818	99%
D - Gastos de Inversión	8.036	21.236	12.294	58%
<b>Total, Gastos</b>	<b>316.130</b>	<b>338.393</b>	<b>319.388</b>	<b>94%</b>
DISPONIBILIDAD FINAL	-	-	-	-
<b>Total Gastos y Disponibilidad Final</b>	<b>316.130</b>	<b>338.393</b>	<b>319.388</b>	<b>94%</b>

Ingresos (Millones de pesos)		ENE – DIC 2020		
CONCEPTO	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Ejecutado	% Ejecución
Disponibilidad Inicial	25.533	25.533	28.604	112%
Ingresos Corrientes	370.891	370.891	309.962	84%
Ingresos de Capital	1.497	1.497	1.439	96%
<b>Total, Ingresos y Disponibilidad Inicial</b>	<b>397.921</b>	<b>397.921</b>	<b>340.004</b>	<b>85%</b>
Gastos (Millones de pesos)		ENE – DIC 2020		
CONCEPTO	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Aprobado	% Ejecución
A - Gastos de Funcionamiento	39.288	39.288	35.859	91%
B - Gastos de Operación Comercial	336.024	336.024	312.555	93%
C - Deuda Publica	7.460	7.460	7.304	98%
D - Gastos de Inversión	15.149	15.149	14.590	96%
<b>Total, Gastos</b>	<b>397.921</b>	<b>397.921</b>	<b>370.307</b>	<b>93%</b>
DISPONIBILIDAD FINAL	-	-	-	-
<b>Total Gastos y Disponibilidad Final</b>	<b>397.921</b>	<b>397.921</b>	<b>370.307</b>	<b>93%</b>



Ingresos (Millones de pesos)		ENE – FEB 2021		
CONCEPTO	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Ejecutado	% Ejecución
Disponibilidad Inicial	32.556	32.556	38.878	119%
Ingresos Corrientes	357.951	357.951	46.791	13%
Ingresos de Capital	3.683	3.683	230	6%
<b>Total, Ingresos y Disponibilidad Inicial</b>	<b>394.190</b>	<b>394.190</b>	<b>85.898</b>	<b>22%</b>
Gastos (Millones de pesos)		ENE – FEB 2021		
CONCEPTO	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Aprobado	% Ejecución
A - Gastos de Funcionamiento	40.269	40.269	8.023	20%
B - Gastos de Operación Comercial	336.371	336.371	139.704	42%
C - Deuda Publica	7.538	7.538	-	0%
D - Gastos de Inversión	10.011	10.011	6.452	64%
<b>Total, Gastos</b>	<b>394.190</b>	<b>394.190</b>	<b>154.179</b>	<b>39%</b>
DISPONIBILIDAD FINAL	-	-	-	-
<b>Total Gastos y Disponibilidad Final</b>	<b>394.190</b>	<b>394.190</b>	<b>154.179</b>	<b>39%</b>

## 7. CONTRATACIÓN:

### VIGENCIA 2019

Durante la vigencia año 2019 se suscribieron 262 contratos, de los cuales 6 obedecen a convocatorias públicas, 124 a la modalidad de contratación directa, 120 Órdenes de compra y/o servicio y 12 instrumentos de agregación de demanda discriminados de la siguiente manera:

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	TIPOLOGÍA DE CONTRACTUAL			N° DE CONTRATOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN	N° DE CONTRATOS EJECUTADOS	VALOR TOTAL	VALOR TOTAL (CON ADICIONES)
CONVOCATORIA PUBLICA - CUANTÍA SUPERIOR A 1000 SMLMV	6	ARRENDAMIENTO	1	8	5	\$ 159.423.245.709	\$ 185.991.560.113
		COMPRVENTA Y/O SUMINISTRO	2				
		PRESTACIÓN DE SERVICIOS	2				
		TRANSPORTE	8				
CONTRATACIÓN DIRECTA - CUANTÍA SUPERIOR A 100 SMLMV E INFERIOR A 1000 SMLMV PLURALIDAD DE OFERENTES Y POR RAZONES DIFERENTES A LA CUANTÍA COMO:	124	ARRENDAMIENTO	22	52	72	\$ 33.243.370.812	\$ 44.638.433.417
		COLABORACIÓN EMPRESARIAL	36				
		COMPRVENTA Y/O SUMINISTRO	18				
		CONVENIO	3				
		INTERVENTORIA	2				
		OBRA PUBLICA	1				

* Proveedor Exclusivo ( Sin Pluralidad) * Arrendamiento de Inmuebles ( Sin Pluralidad) * Prestación de Servicios Profesionales ( Sin Pluralidad) * Convenios - Interadministrativo ( Sin Pluralidad) * Core del negocio (Pluralidad de Oferentes)	PRESTACIÓN DE SERVICIOS		29				
	TRANSPORTE		13				
ORDEN DE COMPRA/SERVICIO	120	ORDENES DE COMPRAS Y/O SERVICIOS	120	0	120	\$ 3.953.568.656	\$ 4.393.138.115
INSTRUMENTOS DE AGREGACIÓN DE DEMANDA	12	ACUERDOS MARCO	12	1	11	\$ 3.953.568.656,00	\$ 5.705.559.664,42

## VIGENCIA 2020

Durante la vigencia año 2020 se suscribieron 321 contratos, de los cuales 5 obedecen a convocatorias públicas, 45 a la modalidad de invitación abreviada, 107 invitación directa con y sin pluralidad de oferentes, 5 urgencia inminente, 124 de Colaboración empresarial y 35 de instrumentos de agregación de demanda.

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN		TIPOLOGÍA DE CONTRACTUAL		N° DE CONTRATOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN	N° DE CONTRATOS EJECUTADOS	VALOR TOTAL	VALOR TOTAL (CON ADICIONES)
INVITACIÓN PÚBLICA	5	COMPRAVENTA Y/O SUMINISTRO	1	6	0	\$ 30.026.756.302	\$ 30.962.609.384
		PRESTACIÓN DE SERVICIOS	3				
		SEGUROS	2				
INVITACIÓN ABREVIADA	45	COMPRAVENTA Y/O SUMINISTRO	16	38	7	\$ 37.630.291.619	\$ 42.577.327.483
		PRESTACIÓN DE SERVICIOS	21				
		SEGUROS	1				
		TRANSPORTE	7				
INVITACIÓN DIRECTA CON Y SIN PLURALIDAD DE OFERENTES	107	ARRENDAMIENTO	13	42	65	\$ 7.185.065.374	\$ 8.220.139.080
		COMPRAVENTA Y/O SUMINISTRO	23				
		CONVENIO	2				
		PRESTACIÓN DE SERVICIOS	69				
URGENCIA INMINENTE	5	COMPRAVENTA Y/O SUMINISTRO	5	0	5	\$ 307.085.315	\$ 337.120.897
COLABORACIÓN EMPRESARIAL	124	COLABORACIÓN EMPRESARIAL	124	113	11	\$ 21.490.210.000	\$ 21.490.210.000
INSTRUMENTOS DE AGREGACIÓN DE DEMANDA	35	ACUERDO MARCO	35	15	20	\$ 5.842.687.463,86	\$ 6.117.121.067,86

## VIGENCIA 2021

En lo corrido de la vigencia año 2021 se han suscrito 77 contratos de los cuales 33 obedecen a invitación directa con y sin pluralidad de oferentes, 42 de Colaboración Empresarial y 2 de instrumentos de agregación de demanda discriminados de la siguiente manera:

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN		TIPOLOGÍA DE CONTRACTUAL		N° DE CONTRATOS EN PROCESO DE EJECUCIÓN	N° DE CONTRATOS EJECUTADOS	VALOR TOTAL	VALOR TOTAL (CON ADICIONES)
CONTRATACIÓN DIRECTA	33	ARRENDAMIENTO	2	33	0	\$ 23.207.039.040	\$ 23.207.039.040
		COMPRAVENTA Y/O SUMINISTRO	4				
		CONVENIO	1				
		PRESTACIÓN DE SERVICIOS	22				
		TRANSPORTE	4				
COLABORACIÓN EMPRESARIAL	42	COLABORACIÓN EMPRESARIAL	42	42	0	\$ 0	\$ 0
INSTRUMENTOS DE AGREGACIÓN DE DEMANDA	2	ACUERDO MARCO	2	2	0	\$ 66.954.722	\$ 66.954.722

## 8. REGLAMENTOS Y MANUALES:

Servicios Postales Nacionales S.A. cuenta con un Sistema Integrado de Gestión documentado, implementado y mantenido, que busca la mejora continua, eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 9001, BASC e ISO 14001. La documentación de los procesos se encuentra consolidada, mantenida y actualizada en el sistema de información denominado ISOLución.

En la actualidad, Servicios Postales Nacionales S.A. cuenta con 27 caracterizaciones de proceso y subproceso, 143 procedimientos, 69 manuales, 392 formatos y 100 otros documentos. Cada proceso/subproceso cuenta con indicadores de gestión, para el control y seguimiento del SIG.

A continuación, se presenta el mapa de procesos y en el Anexo 1. el listado maestro de documentos con la relación de procedimientos, manuales publicados en el sistema ISOLución con corte a marzo de 2021.



A continuación, se presenta la relación de denominaciones de cargo (planta) del manual de perfiles, funciones y nivel de autoridad publicadas en ISOlución.

## PRESIDENCIA

PRESIDENTE  
PROFESIONAL JUNIOR  
AUXILIAR ASISTENTE

## SECRETARÍA GENERAL

**1. SECRETARÍA GENERAL**  
SECRETARIO GENERAL  
PROFESIONAL  
PROFESIONAL JUNIOR

## DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS

**2. DIRECTOR DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS**  
DIRECTOR NACIONAL  
PROFESIONAL JUNIOR

## JEFATURAS OFICINAS ASESORAS

**3. OFICINA ASESORA JURIDICA**  
JEFE OFICINA ASESORA  
PROFESIONAL

**4. OFICINA ASESORA DE PLANEACION**  
JEFE OFICINA ASESORA  
PROFESIONAL DE PLANEACIÓN (ROL ESTRATEGIA)

PROFESIONAL DE PLANEACIÓN (ROL REINGENIERÍA)

**5. OFICINA ASESORA MARKETING ESTRATEGICO Y NUEVOS NEGOCIOS**

JEFE OFICINA ASESORA

PROFESIONAL DE MARKETING ESTRATÉGICO Y NUEVOS NEGOCIOS (ROL DIGITAL)

PROFESIONAL DE MARKETING ESTRATÉGICO Y NUEVOS NEGOCIOS (ROL MARCA)

**6. OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

JEFE OFICINA ASESORA

PROFESIONAL DE CONTROL INTERNO

PROFESIONAL DE CONTROL INTERNO - ROL AUDITOR SISTEMAS

**7. OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO**

JEFE OFICINA ASESORA

**DIRECCION NACIONAL DE SEGURIDAD POSTAL**

**8. SEGURIDAD POSTAL**

DIRECTOR NACIONAL

PROFESIONAL DE SEGURIDAD POSTAL (ROL JURÍDICO)

PROFESIONAL DE SEGURIDAD POSTAL (ROL ALCANCE NACIONAL-REGIONAL)

PROFESIONAL DE SEGURIDAD POSTAL (ROL SEGURIDAD ELECTRÓNICA)

AUXILIAR ASISTENTE

**JEFATURA NACIONAL CONSEJERIA DE ASUNTOS INTERNACIONALES**

**9. CONSEJERÍA DE ASUNTOS INTERNACIONALES**

JEFE NACIONAL

PROFESIONAL JUNIOR

**GERENCIA DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO**

**10. GERENCIA GESTIÓN DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO**

GERENTE

PROFESIONAL GESTOR DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO (ROL SARO Y SARL)

PROFESIONAL GESTOR DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO (ROL SARLAFT)

**VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE**

VICEPRESIDENTE

**11. SERVICIO AL CLIENTE**

JEFE NACIONAL

PROFESIONAL

**12. P.Q.R.**

JEFE NACIONAL

**VICEPRESIDENCIA COMERCIAL**

VICEPRESIDENTE

PROFESIONAL JUNIOR

**13. MERCADO CORPORATIVO**

JEFE NACIONAL

PROFESIONAL DE MERCADO CORPORATIVO

**14. SERVICIOS FINANCIEROS POSTALES**

JEFE NACIONAL

PROFESIONAL

**15. FILATELIA**



JEFE NACIONAL  
PROFESIONAL JUNIOR

## VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES

VICEPRESIDENTE  
PROFESIONAL JUNIOR

### 16. INGENIERÍA POSTAL

PROFESIONAL JUNIOR DE INGENIERÍA POSTAL (ROL SIG-SOPORTE PROCESOS)  
PROFESIONAL JUNIOR DE INGENIERÍA POSTAL (ROL GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN)

## GESTIÓN LOGÍSTICA

DIRECTOR NACIONAL  
AUXILIAR ASISTENTE

17. SOPORTE OPERATIVO  
PROFESIONAL

### 18. PUNTOS DE VENTAS Y SERVICIOS

JEFE NACIONAL  
PROFESIONAL JUNIOR

### 19. INTERNACIONAL

JEFE NACIONAL  
PROFESIONAL DE LOGÍSTICA INTERNACIONAL  
PROFESIONAL JUNIOR DE LOGÍSTICA INTERNACIONAL

### 20. TRANSPORTE Y MOVILIZACIÓN

JEFE NACIONAL  
PROFESIONAL  
AUXILIAR ASISTENTE

### 21. CENTRAL DE TRATAMIENTO BOGOTÁ

JEFE NACIONAL  
PROFESIONAL DE GESTIÓN LOGÍSTICA (ROL TRATAMIENTO ALCANCE NACIONAL-REGIONAL)  
PROFESIONAL DE TRATAMIENTO ROL UAC  
PROFESIONAL JUNIOR DE TRATAMIENTO  
AUXILIAR ASISTENTE

22. P.Q.R. OPERATIVO  
PROFESIONAL JUNIOR

### 23. DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA

JEFE NACIONAL  
PROFESIONAL

### 24. CIRCUITOS ESPECIALES

PROFESIONAL JUNIOR

### 25. SUPERVISIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA

PROFESIONAL JUNIOR

## REGIONALES

GERENTE REGIONAL  
AUXILIAR ASISTENTE

### 26. OPERACIONES

27. ADMISIÓN  
PROFESIONAL

PROFESIONAL JUNIOR

**28. TRANSPORTE Y MOVILIZACIÓN**

PROFESIONAL

PROFESIONAL JUNIOR

**29. TRATAMIENTO**

PROFESIONAL

PROFESIONAL JUNIOR

**30. DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA**

PROFESIONAL

PROFESIONAL JUNIOR

**31. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

PROFESIONAL

PROFESIONAL JUNIOR

**32. SEGURIDAD POSTAL**

PROFESIONAL

**33. INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA**

PROFESIONAL JUNIOR

**34. COMERCIAL VENTAS**

PROFESIONAL

**VICEPRESIDENCIA DE SOPORTE CORPORATIVO**

VICEPRESIDENTE

PROFESIONAL JUNIOR

**DIRECCIÓN FINANCIERA**

DIRECTOR NACIONAL

AUXILIAR ASISTENTE

**35. FACTURACIÓN Y CARTERA**

JEFE NACIONAL

**36. TESORERÍA**

JEFE NACIONAL

PROFESIONAL

**37. CONTABILIDAD E IMPUESTOS**

JEFE NACIONAL

PROFESIONAL DE CONTABILIDAD E IMPUESTOS (ROL CONTABILIDAD)

PROFESIONAL DE CONTABILIDAD E IMPUESTOS (ROL IMPUESTOS)

PROFESIONAL JUNIOR

**38. PRESUPUESTO**

JEFE NACIONAL

PROFESIONAL

PROFESIONAL JUNIOR

**39. CUENTAS INTERNACIONALES**

JEFE NACIONAL

PROFESIONAL JUNIOR

**DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA**

DIRECTOR NACIONAL

AUXILIAR ASISTENTE

**40. ALMACÉN, ESPECIES Y FRANQUEADORAS**

JEFE NACIONAL  
PROFESIONAL JUNIOR (ROL ACTIVOS FIJOS)  
PROFESIONAL JUNIOR (ROL ESPECIES)

**41. SERVICIOS GENERALES**

JEFE NACIONAL

**42. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA**

PROFESIONAL  
PROFESIONAL JUNIOR

**43. ALMACÉN GENERAL**

PROFESIONAL  
PROFESIONAL JUNIOR DE ALMACÉN  
PROFESIONAL JUNIOR DE ALMACÉN (ROL ALMACÉN)

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA**

DIRECTOR NACIONAL  
PROFESIONAL DE GESTIÓN HUMANA (ROL APOYO DIRECCIÓN)  
PROFESIONAL DE GESTIÓN HUMANA (ROL DESARROLLO EMPRESARIAL)  
PROFESIONAL DE GESTIÓN HUMANA (ROL DESARROLLO HUMANO)  
AUXILIAR ASISTENTE

**INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA**

DIRECTOR NACIONAL  
PROFESIONAL DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA (ROL SOPORTE A USUARIO)  
PROFESIONAL DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA (ROL TELECOMUNICACIONES)  
PROFESIONAL DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA (ROL INFRAESTRUCTURA)  
PROFESIONAL DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA (ROL SISTEMAS DE INFORMACIÓN)  
PROFESIONAL DE INFORMÁTICA Y TECNOLOGÍA (ROL LÍDER BASE DE DATOS)  
AUXILIAR ASISTENTE

**9. CONCEPTO Y PERSPECTIVAS (OA PLANEACIÓN)**

Los resultados obtenidos en medio de una situación compleja, donde además celebramos los 15 años de Servicios Postales Nacionales, demuestran la capacidad de adaptación y resiliencia del Operador Postal Oficial de Colombia, y el esfuerzo y dedicación de sus más de 4.800 empleados que nunca se detuvieron para seguir cumpliendo con nuestro propósito de conectar a cada colombiano, sin importar donde se encuentre, con Colombia y el mundo.

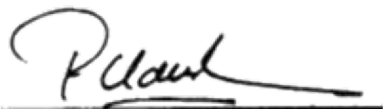
Dentro de los principales retos para Servicios Postales Nacionales S.A. estará:

- Garantizar el diseño del modelo técnico, la implementación y puesta en marcha de la unidad de comercio electrónico como instrumento fundamental para la generación de ingresos y la adaptación a las necesidades del mercado.
- Transformar el actual esquema de gestión de giros postales mediante la incorporación de tecnologías de la información para incrementar la participación del segmento de giros en los ingresos de la compañía, además de aumentar la capilaridad a nivel nacional.
- Fortalecer los servicios de 4-72 como Operador Postal Oficial de forma tal que se avance hacia el aseguramiento de la continuidad de la concesión posterior al vencimiento en 2024.

- Fortalecer las relaciones con operadores postales oficiales y con la Unión Postal Universal con el ánimo de recibir la transferencia de conocimientos y experiencias en mejores prácticas para la prestación de los servicios postales.
- Implementar el nuevo modelo de transporte y de distribución de última milla mediante la contratación de terceros, la adquisición de vehículos y la incorporación de tecnologías que optimicen su seguimiento y control.
- Fortalecer la seguridad de la información y ciberdefensa de la compañía para prevenir la materialización de riesgos informáticos y cibernéticos.
- Fortalecer alianzas comerciales para ampliar la cobertura de puntos de atención.
- Definir la hoja de ruta para el fortalecimiento de 4-72 mediante la incorporación de tecnologías de información a través del PETI.



**LUIS HUMBERTO JIMÉNEZ MORERA**  
**PRESIDENTE SPN**  
**SALIENTE**



**JOSEFINA DEL PILAR RODRIGUEZ**  
**JEFE DE CONTROL INTERNO SPN**

**GUSTAVO ADOLFO ARAQUE FERRARO**  
**PRESIDENTE SPN**  
**ENTRANTE**

Autorizado mediante Acta de Junta Directiva No. 172 del 25 febrero 2021

**Nombre:** Clara Isabel Vega Rivera  
**Cargo:** Secretaria General  
**No. C.C.** 55.169.708  
Primer Testigo

**Nombre:** Flor María Morales Guerra  
**Cargo:** Vicepresidente Soporte Corporativo  
**No. C.C.** 30.351.675  
Segundo Testigo

**Nombre:** Mary Yazmin Vergel Cardozo  
**Cargo:** Directora Nacional Financiera  
**No. C.C.** 52.226.010  
Tercer Testigo

**Nombre:** María Yaneth Galindo Barbosa  
**Cargo:** Directora Nacional Gestión Humana  
**No. C.C.** 49.769.863  
Cuarto Testigo

## ANEXOS

Área	Documentos
Presidencia	Informe de Gestión 2019 V2_0 <a href="http://www.4-72.com.co/Informes">http://www.4-72.com.co/Informes</a>
	Informe de Gestión 2020 - Servicios Postales Nacionales V3 <a href="http://www.4-72.com.co/Informes">http://www.4-72.com.co/Informes</a>
	Acta de Informe de Gestión Presidente - Dr. Luis Humberto
	Presentación Informe de Gestión Presidencia Marzo 2021
	Acta de Reunión Presidencia Empalme 15 de marzo 2021
Secretaria General	Informe de Gestión Secretaría General Marzo 2021
	Presentación Informe de Gestión Secretaría General Marzo 2021
	Acta de Reunión Secretaría General Empalme de marzo 2021
Contrato Concesión	Informe Contrato de Concesión Marzo 2021
	Presentación Informe Contrato de Concesión marzo 2021
	Acta de Reunión Contrato de Concesión Empalme 23 de marzo 2021
Vicepresidencia Soporte Corporativo	Informe de Gestión Vicepresidencia de Soporte Corporativo Marzo 2021
	Presentación Informe de Gestión Vicepresidencia Soporte Corporativo marzo 2021
	Acta de Reunión Vicepresidencia Soporte Corporativo Empalme 17 de marzo 2021
Vicepresidencia Servicio Al Cliente	Informe de Gestión Vicepresidencia de Servicio al Cliente Marzo 2021
	Presentación Informe de Gestión Vicepresidencia SAC Marzo 2021
	Acta de Reunión Vicepresidencia Servicio Al Cliente Empalme 18 de marzo 2021
Vicepresidencia Comercial	Informe de Gestión Vicepresidencia Comercial Marzo 2021
	Presentación Informe de Gestión Vicepresidencia Comercial Marzo 2021
	Acta de Reunión Vicepresidencia Comercial Empalme 15 de marzo 2021
Vicepresidencia Operaciones	Informe de Gestión Vicepresidencia de Operaciones Marzo 2021
	Presentación Informe de Gestión Vicepresidencia Operaciones marzo 2021
	Acta de Reunión Vicepresidencia Operaciones Empalme 17 de marzo 2021
Oficina Asesora de Planeación	Informe de Gestión Oficina Asesora de Planeación Marzo 2021
	Presentación Informe de Gestión OA Planeación marzo 2021
	Acta de Reunión Oficina Planeación Empalme 19 de marzo 2021
Oficina Asesora Jurídica	Informe de Gestión Oficina Asesora Jurídica Marzo 2021
	Presentación Informe de Gestión Oficina Asesora Jurídica marzo 2021
	Acta de Reunión Oficina Asesora Jurídica Empalme 18 de marzo 2021



Gerencia de Gestión de Riesgos y Cumplimiento	Informe de Gestión Gerencia de Riesgos y Cumplimiento Marzo 2021
	Presentación Informe de Gestión Gerencia de Riesgos marzo 2021
	Acta de Reunión Gerencia de Riesgos Empalme 19 de marzo 2021
Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario	Informe de Gestión Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario Marzo 2021
	Presentación Informe de Gestión Control Interno Disciplinario Marzo 2021
	Acta de Reunión Control Interno Disciplinario Empalme 23 de marzo 2021
Oficina Asesora de Control Interno	Informe de Gestión Oficina Asesora de Control Interno Marzo 2021
	Presentación Informe de Gestión Control Interno marzo de 2021
	Acta de Reunión Control Interno Empalme 23 de marzo 2021
Consejería de Asuntos Internacionales	Informe de Gestión Consejería de Asuntos Internacionales Marzo 2021.
	Presentación Informe de Gestión Consejería de Asuntos Internacionales Marzo 2021.
	Acta de Reunión Consejería de Asuntos Internacionales Empalme 19 de marzo 2021.
Oficina de Comunicaciones	Informe de Gestión Oficina de Comunicaciones marzo 2021
	Presentación Informe de Gestión Oficina Comunicaciones marzo 2021
	Acta de Reunión Oficina de Comunicaciones Empalme XX de marzo 2021.
Transformación Digital	Informe de Gestión Transformación Digital Marzo 2021
	Presentación Informe de Gestión Transformación Digital marzo 2021
	Acta de Reunión Transformación Empalme 19 de marzo 2021
DN. Seguridad Postal	Informe de Gestión Dirección Nacional de Seguridad Postal Marzo 2021
	Presentación Informe DN. Seguridad Postal marzo 2021
	Acta de Reunión DN Seguridad Postal Empalme 18 de marzo 2021
Regional Noroccidente	Informe de Gestión Regional Noroccidente Marzo 2021
	Presentación Informe de Gestión Regional Noroccidente 2021
	Acta de Reunión Gerencias Regionales Empalme 23 de marzo 2021
Regional Eje Cafetero	Informe de Gestión Regional Eje Cafetero Marzo 2021
	Presentación Informe de Gestión Regional Eje Cafetero Marzo 2021
	Acta de Reunión Gerencias Regionales Empalme 23 de marzo 2021
Regional Occidente	Informe de Gestión Regional Occidente Marzo 2021
	Presentación Informe de Gestión Regional Occidente Marzo 2021
	Acta de Reunión Gerencias Regionales Empalme 23 de marzo 2021
Regional Oriente	Informe de Gestión Regional Oriente Marzo 2021

	Presentación Informe de Gestión Regional Oriente Marzo 2021
	Acta de Reunión Gerencias Regionales Empalme 23 de marzo 2021
Regional Norte	Informe de Gestión Regional Norte Marzo 2021
	Presentación Informe de Gestión Regional Norte 2021
	Acta de Reunión Gerencias Regionales Empalme 23 de marzo 2021
Regional Sur	Informe de Gestión Regional Sur Marzo 2021
	Presentación Informe de Gestión Regional Sur Marzo 2021
	Acta de Reunión Gerencias Regionales Empalme 23 de marzo 2021