



El servicio de *envíos*  
de Colombia

**Empalme**

2019 - 2021

Luis Humberto Jiménez Morera

Presidente 4-72



# Agenda



Quienes  
somos



Direccionamiento  
estratégico



Gestión  
Operaciones



Gestión  
Comercial



Gestión Financiera



Gestión Servicio al  
Cliente



Ruta de  
transformación  
digital



Gestiones  
adicionales

1



# Quiénes somos



# Servicios Postales Nacionales 4-72

Empresa 100% pública, vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Responsables por garantizar el servicios público de correo como Operador Postal Oficial de Colombia designado ante la Unión Postal Universal - UPU.

Provedores únicos para correo y giros postales internacionales, y competimos con operadores privados en los servicios de mensajería expresa y giros nacionales.



Recibimos, clasificamos, transportamos y entregamos.



Operamos giros postales.



Emitimos estampillas postales a nivel nacional.



Servicios de gestión de información



**UPU** | **UNIÓN  
POSTAL  
UNIVERSAL**



Desde  
**1.874**

**Red Postal**  
192 Países

**+ 5.3 M**  
empleados

**677 K**  
Oficinas postales



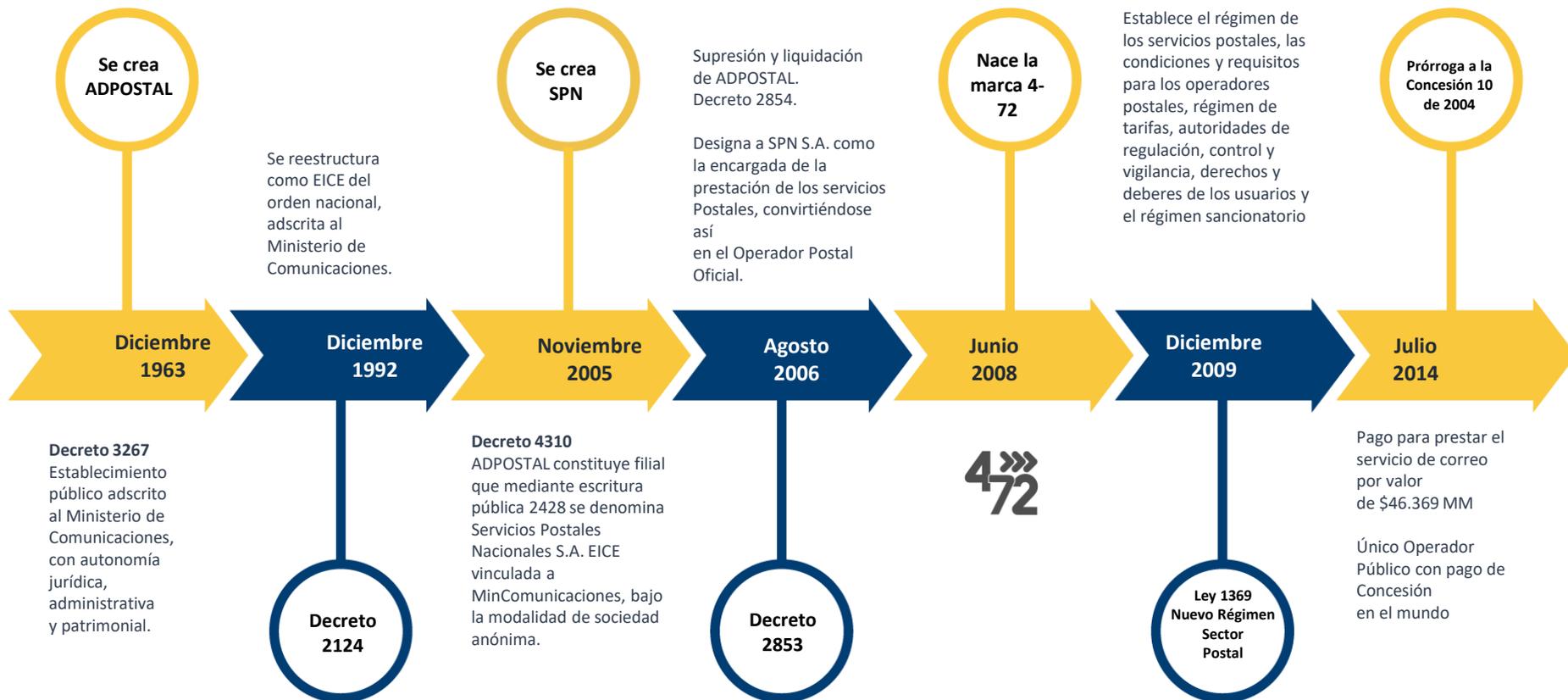
## Naturaleza jurídica 4-72

Servicios Postales Nacionales fue creada bajo la figura de Sociedad Anónima, con capital 100% público.

El régimen presupuestal y jurídico aplicable es el de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado.

Sus procesos de contratación se rigen bajo el derecho privado, reglados internamente a través de su propio manual de contratación, que cumplen los principios generales establecidos en la Constitución.

# Cronología 4-72



# Composición accionaria actual

<b>Accionista</b>	<b>Acciones</b>	<b>Valor</b>	<b>Porcentaje</b>
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	94	\$89.222.474.227	96,91%
Ministerio de Hacienda y Crédito Público	1	\$949.175.257,73	1,03%
Caja promotora de Vivienda Militar y de Policía	1	\$949.175.257,73	1,03%
Radio Televisión Nacional de Colombia - RTVC	1	\$949.175.257,73	1,03%
<b>Totales</b>	<b>97</b>	<b>\$92.070.000.000,00</b>	<b>100%</b>

# Composición accionaria con capitalización

ACCIONISTA	Nº ACCIONES	VALOR TOTAL DE ACCIONES	% PARTICIPACIÓN
MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	94	\$ 86.909.295.913	51,6%
CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR Y DE POLICIA	1	\$ 924.566.978	0,5%
RTVC	1	\$ 924.566.978	0,5%
NACIÓN-MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	86	\$ 79.512.760.091	47,3%
TOTAL CAPITAL AUTORIZADO Y SUSCRITO	182	\$ 168.271.189.960	100,0%
CAPITALIZACIÓN		78.588.193.113	

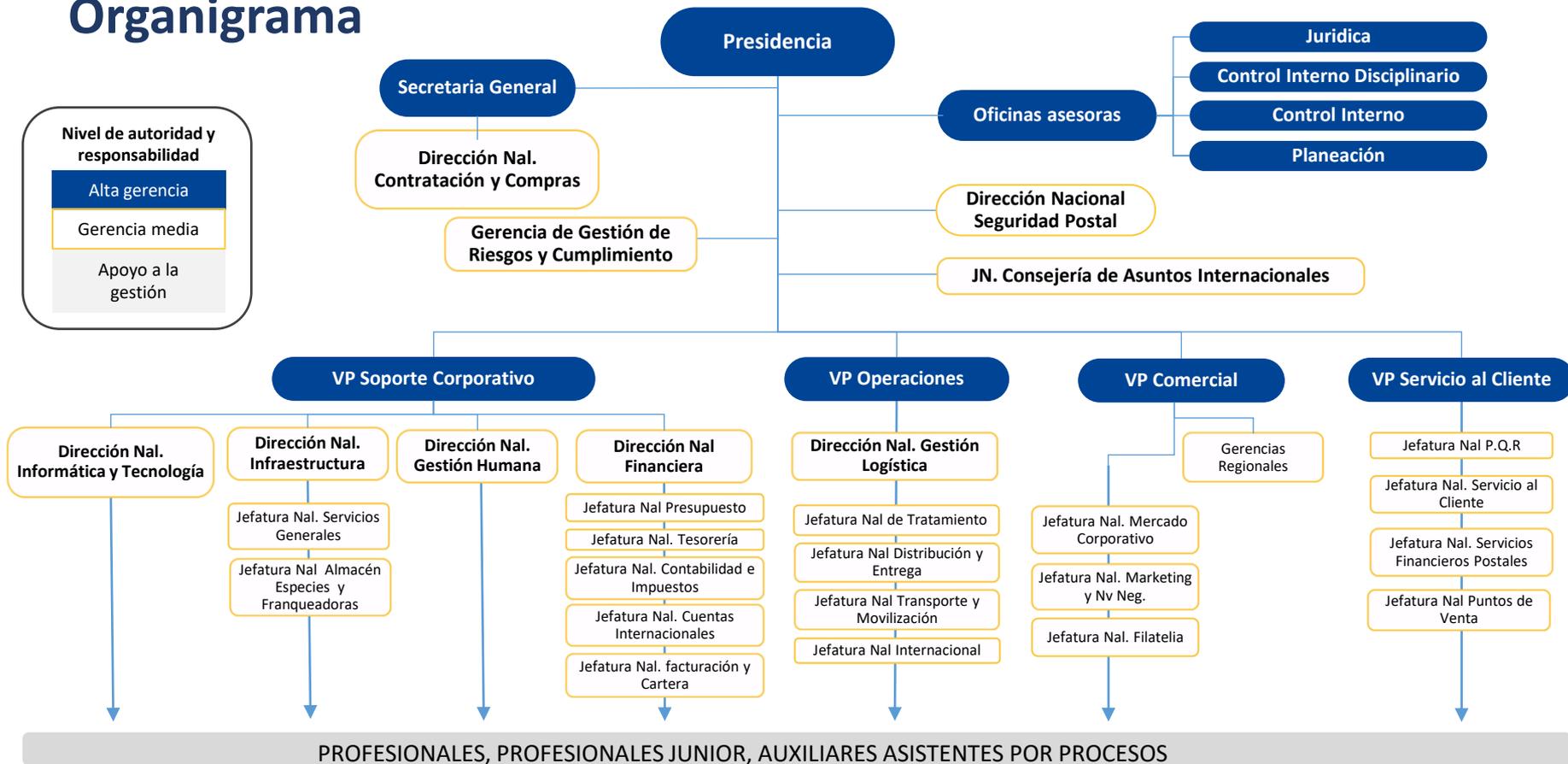
\*Valor nominal \$924.566.978

\*\*3 acciones en reserva.

# Miembros junta directiva

PRINCIPAL	SUPLENTE	EN REPRESENTACION DE
<b>Ministra</b> <b>KAREN CECILIA ABUDINEN</b> <b>ABUCHAIBE</b>	<b>Yulied Ruiz</b> <b>Asesora del despacho</b>	<b>Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.</b>
<b>Gerente</b> <b>LUIS FELIPE PAREDES CADENA</b>	<b>Jose Andrés Jimenez</b> <b>Amaya</b> <b>Subgerente</b>	<b>Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.</b>
<b>Gerente</b> <b>ALVARO EDUARDO GARCIA</b> <b>JIMENEZ</b>	<b>Juana Amalia González</b> <b>Hernández</b> <b>Subgerente</b>	<b>Radio Television Nacional de Colombia - RTVC.</b>
<b>OSCAR ALONSON VELÁSQUEZ</b> <b>VÉLEZ</b>	<b>N/A</b>	<b>Presidencia de la Republica</b>

# Organigrama



# Comités de Presidencia

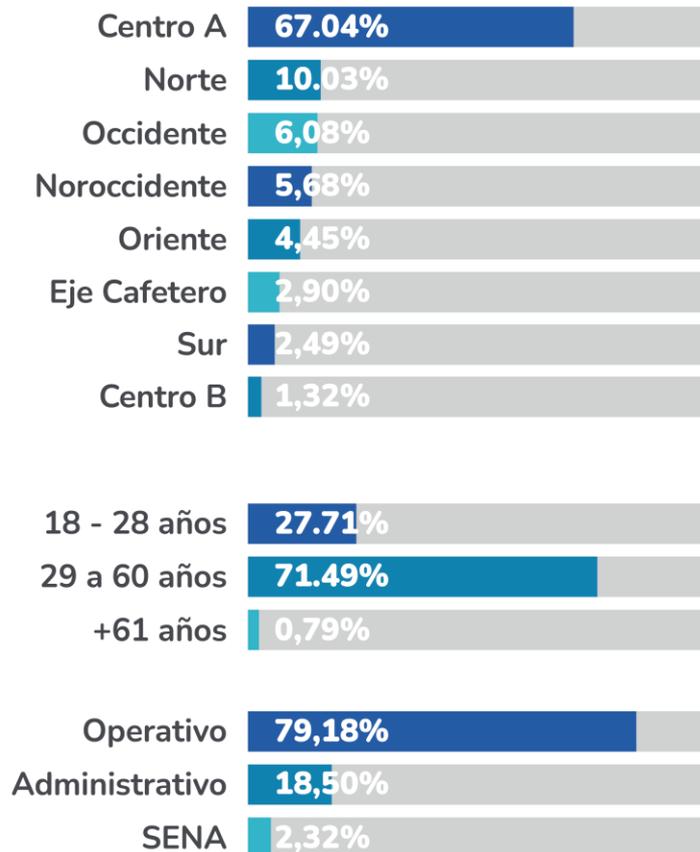
Comités con participación de Presidencia	Periodicidad	Calidad	Suplente o delegado
COMITÉ DIRECTIVO	Semanal	Preside	N/A
COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN y DESEMPEÑO	Mínimo 1 vez cada bimestre	Integrante	N/A
COMITÉ NACIONAL DE GESTIÓN COMERCIAL	Mínimo 1 al mes	Integrante	N/A
COMITÉ NACIONAL DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN	Bimensual	Integrante	N/A
COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO	Mínimo 4 veces al año	Preside	N/A
COMITÉ DE DEFENSA JUDICIAL Y CONCILIACIÓN	Bimensual	Integrante	Asesora de Presidencia
COMITÉ DE REZAGOS POSTALES Y ABANDONO LEGAL	Mínimo cada 3 meses	Preside	Jefe Asesoría Jurídica
COMITÉ DE CARTERA NACIONAL, REGIONAL y DE CUENTAS INTERNACIONALES	Mensual	Integrante	Secretario General
COMITÉ DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Mensual	Integrante	Secretario General
COMITÉ DE ATENCIÓN Y RESPUESTA POR CASO DE EMERGENCIA CORONAVIRUS	Semanal	Preside	Secretario General

# Nuestro equipo



**47.90%**  
**Mujeres**

**52.10%**  
**Hombres**



# Nuestra cultura

## Medición indicadores 2019 vs. 2020

Componente	2019	2020	Crecimiento
Valores corporativos	67%	93%	26%
Identidad	81%	96%	15%
Símbolos	56%	85%	29%
Normas	67%	92%	25%
Responsabilidad social	65%	90%	25%
<b>Total</b>	<b>66%</b>	<b>91%</b>	<b>24%</b>

Muestra: 1.565 encuestas (32.31% de la entidad)

<b>Deseable</b>	<b>91-100%</b>
<b>Bueno</b>	<b>71- 90%</b>
<b>Aceptable</b>	<b>51- 70%</b>
<b>Critico</b>	<b>0-50%</b>

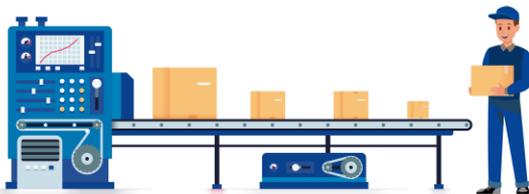
- Planeación estratégica 2020-2024.
- Proyecto: Alienación de la cultura organizacional al modelo de negocio.
- Ajustes en los planes 2020 (Bienestar, Capacitación, SST y PETH).
- Medición 2019 (línea base).

# Nuestra operación

## Planta automatizada

**4M** Paq. x hora | **7M** Doc. x hora | **1.500m<sup>2</sup>** Zona de carga

**12** Muelles de carga | **PTL** Put to light



**Sorter** de clasificación

**Scanner** alta tecnología

## Operación

**34** Centros operativos | **7** Bodegas a nivel nacional | **+4.800** colaboradores



### Seguimiento satelital

**445** Camiones

**420** Motocicletas

**48** Bicicletas

**59** Distribuidores a pie

*Información promedio día.*

**Sr. Pack**  
Bogotá



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

## Cobertura en todo el país



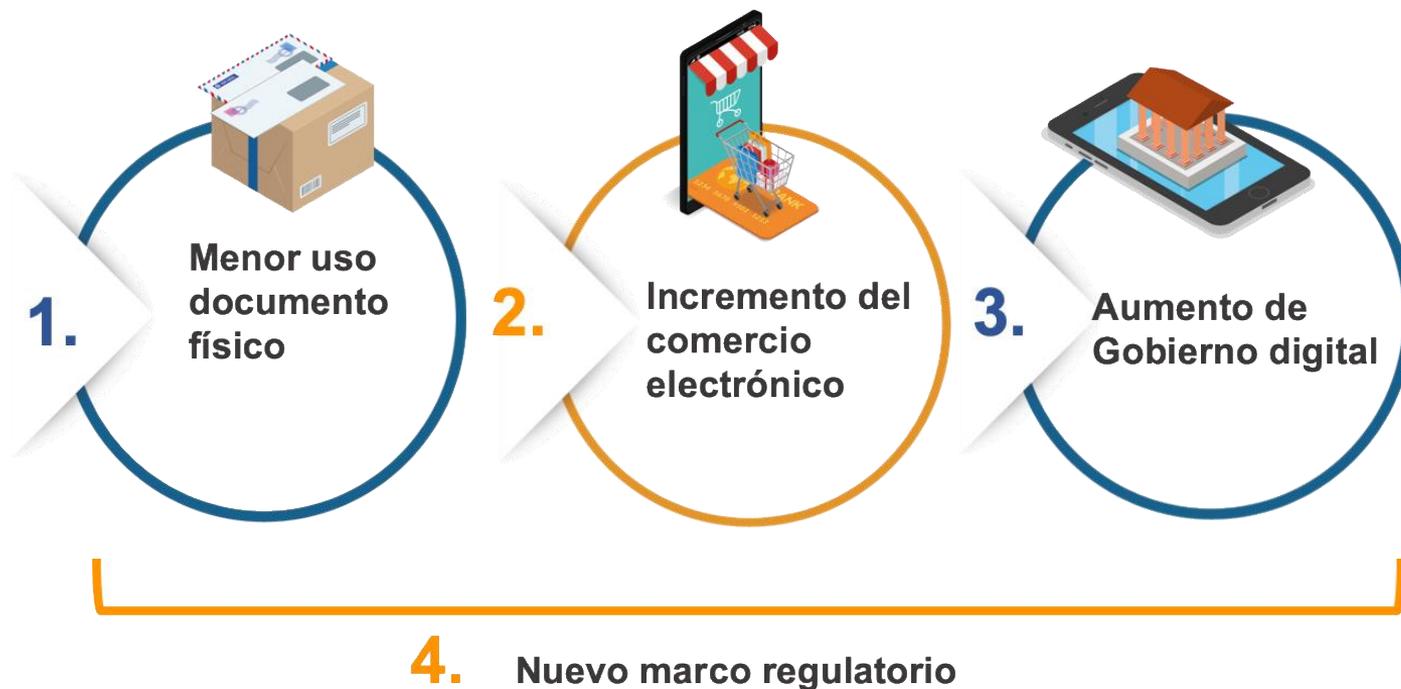
2



Ruta  
estratégica



# Retos operadores postales



# Ruta estratégica 4-72

Hoja de ruta 2020-2024, transformación de SPN 4-72 frente a los retos del sector postal:

- (i) Caída del documento físico,
- (ii) Incremento del comercio electrónico y
- (iii) Digitalización de los servicios del Estado



## Transformación del modelo de negocio

2024  
2020



VI. Fortalecimiento

2018



V. Calidad en el servicio

2017



IV. Generar Confianza

2016



III. Transformación

2015

\*Concesión OPO  
por 10 años



II. Eficiencia y Servicio al Cliente

2014



I. Viabilidad Financiera

2013

# La nueva normalidad

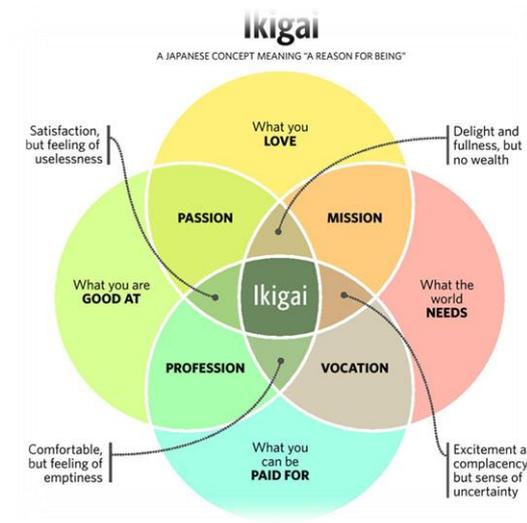
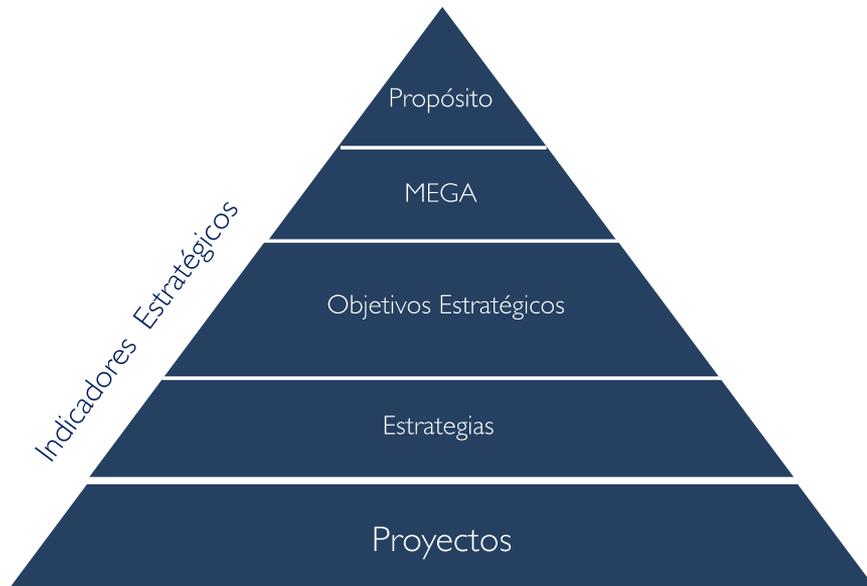


Para 2024, el **75%** de nuestro ingreso vendrán de líneas diferentes a documentos

# Cronograma e hitos

ACTIVIDADES Y RESULTADOS GENERADOS	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB
Inicio proceso P.E con análisis contexto interno y externo.	■				
Entrevistas (16) con diferentes partes interesadas de la Entidad.		■			
Dos Sesiones grupales de trabajo con equipo directivo en las que se avanzó en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construcción e interiorización del contexto de 4-72.</li> <li>• Identificación paradigmas y acciones de transformación requeridas.</li> <li>• Definición del sueño para 2024.</li> <li>• Identificación de los ejes de actuación.</li> </ul>			■		
Sesión de trabajo en la que se definió: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Propósito</li> <li>• Los Objetivos Estratégicos</li> <li>• Las Estrategias y Proyectos</li> </ul>				■	
Sesiones de trabajo con grupos que detallaron las fichas de los proyectos del Plan y estructuración inicial de indicadores				■	■
Sesión de trabajo en la que se definió: <ul style="list-style-type: none"> <li>• MEGA de la Organización.</li> <li>• Indicadores Estratégicos</li> </ul>					■

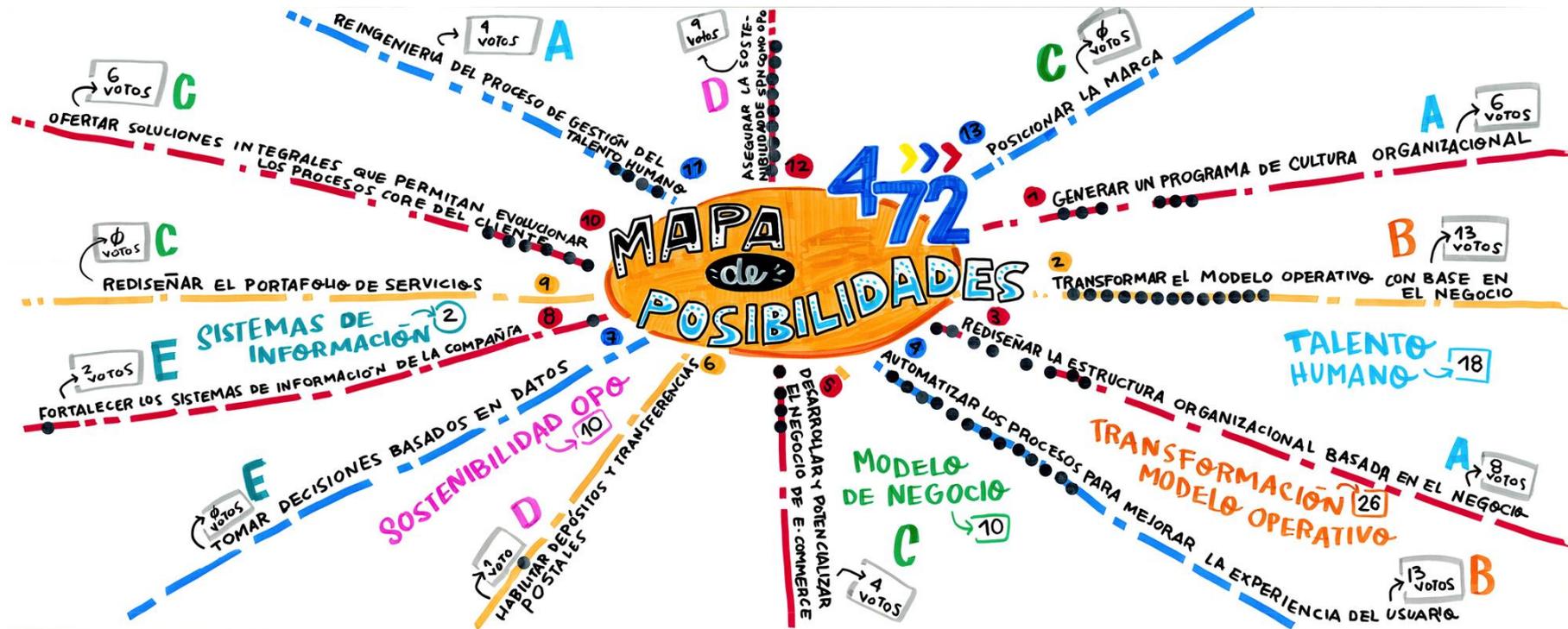
# Elementos y propósito



**“Te unimos con Colombia  
y el mundo, sin importar  
donde estés”**



# Definición objetivos estratégicos



# Plan estratégico 2020 - 2024

## MEGA

En el año 2024 SPN será una empresa con ingresos de **\$424 mil millones** de pesos con un crecimiento del **47%** respecto a los generados en 2019 y un margen operacional de **8%**.

- El Comercio Electrónico representará el **38%** de los ingresos, Gestión de Información el **30%** y Servicios Financieros el **5%**.
- SPN será un jugador top 3 en las empresas de mensajería en el país.
- Para 2024, el **75%** de nuestro ingreso vendrán de líneas diferentes a documentos.



# Plan estratégico 2020 - 2024



## Nos enfocamos en 4 grandes estrategias

1

**Fortalecer  
el talento  
humano**

2

**Posicionar a SPN  
como OPO**

3

**Adaptar el modelo de  
negocio**

4

**Transformar  
el modelo operativo y  
optimizar los sistemas de  
información**

# Plan estratégico 2020 - 2024



“Base de la  
transformación”

## 1 Fortalecer el talento humano

- Alineación de la cultura organizacional con modelo de negocio.
- Rediseño y transformación organizacional.

# Plan estratégico 2020 - 2024

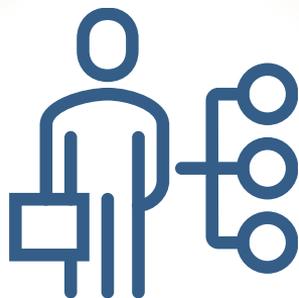


{ “Visibilizar al OPO” }

## 2 Posicional a SPN como OPO

- Posicionamiento de marca y difusión de los servicios de correo.
- Fortalecimiento del servicio al cliente en los puntos de venta.
- Fortalecimiento del Área de Reserva.

# Plan estratégico 2020 - 2024

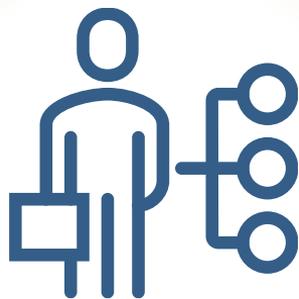


“Sostenibilidad  
financiera”

## 3 Adaptar el modelo de negocio a las necesidades del mercado

- Estructuración de la Unidad de Negocio de Comercio Electrónico.
- Rediseño del portafolio de servicios.
- Desarrollo de una nueva metodología para cobro SPU.
- Diseño e implementación de soluciones integrales
- Fortalecimiento SIG.

# Plan estratégico 2020 - 2024



”Confianza y experiencia  
de usuario”

## 4 Transformar el modelo logístico y de operaciones y optimizar los sistemas de información

- Transformación admisión y tratamiento.
- Transformación del modelo logístico.
- Transformación de distribución de última milla.
- Definición del nuevo modelo de transporte.
- Transformación de la experiencia al cliente.
- Optimización de la seguridad en la operación.
- Mejoramiento de la infraestructura física.
- PETI.
- Definición de Gobierno de Datos Fase I
- Plataforma omnicanal de atención contact center.
- Plataforma de gestión PQR´s.
- Implementación sistema de costos.
- Implementación página web.
- Fortalecimiento de la seguridad informática.
- Continuidad de la operación de TI.
- Renovación del sistema CORE.

# Proyectos de inversión 2019

Vigencia fiscal del año 2019			
Denominación	Descripción	Valor asignado (Millones de pesos)	Observación
Adquisición Switch y Access Point	Renovación nacional de los servicios de Access Point y Switch	\$627.000.000	Finalizado en la vigencia 2020
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.	\$416.500.000	Su ejecución continua en la vigencia 2021
Fortalecer el esquema de Correo Giros Internacionales	Campaña de Relanzamiento de servicio de CorreoGiros	\$119.522.906	Finalizado en la vigencia 2020
Fortalecimiento de la Experiencia del Servicio al Cliente en PDV	Mejoramiento de los Puntos de Venta Nacionales para ofrecer una mejor experiencia al cliente	\$748.354.343	Finalizado en la vigencia 2020
Implementación Business Intelligence	Servicios de Business Intelligence Operacional	\$321.472.141	Finalizado en la vigencia 2020
Implementación Captura Cognitiva	Reconocimiento cognitivo de las guías de correo internacional	\$408.935.906	Finalizado en la vigencia 2020
Implementación Integración de Actualizaciones de Windows	Servicio de actualizaciones automáticas de los servicios de Windows	\$45.749.512	Finalizado en la vigencia 2020
Mejoramiento de la Infraestructura Física Fase III (Adecuación Regional Norte)	Normalización de predio y Adecuaciones Administrativas y Operativas en Barranquilla	\$1.038.049.428	Su ejecución continua en la vigencia 2021
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	\$1.754.028.584	Su ejecución continua en la vigencia 2021
Mejoramiento de la Infraestructura Tecnológica Fase II	Adquisición de equipos de computo y UPS con el fin de mejorar las condiciones de trabajo de los empleados	\$313.344.850	Finalizado en la vigencia 2020
Mejoramiento de la Movilidad de la Distribución Nacional	Adquisición de bicicletas eléctricas para mejorar la movilidad de los distribuidores	\$199.999.995	Finalizado en la vigencia 2020
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.	\$1.681.142.934	Finalizado en la vigencia 2020
Mejoramiento de la Seguridad en Operación de Correo Internacional	Adquisición de equipos de inspección intrusiva para el tratamiento del correo internacional	\$1.360.996.744	Finalizado en la vigencia 2020
Mejoramiento de la Seguridad Informática	Adquisición y servicios de seguridad tecnológica para la empresa	\$1.662.362.775	Finalizado en la vigencia 2020
Mejoramiento Sistema Nomina Kactus	Mejora de los módulos del sistema de nómina	\$114.240.000	Finalizado en la vigencia 2020

# Proyectos de inversión 2020

Vigencia fiscal del año 2020			
Denominación	Descripción	Valor asignado (Millones de pesos)	Observación
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.	\$930.130.560	Su ejecución continua en la vigencia 2021
Renovación de los Dispositivos Móviles	Adquisición y puesta en operación de dispositivos móviles que se encuentren integrados con plataformas operativas tales como Stacto, plataforma de seguimiento y control a la operación.	\$600.000.000	Finalizado en la vigencia 2020
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.	\$397.936.000	Su ejecución continua en la vigencia 2021
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 desarrollara en la empresa	\$62.875.151	Su ejecución continua en la vigencia 2021
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.	\$63.865.580	Su ejecución continua en la vigencia 2021
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.	\$427.271.719	Su ejecución continua en la vigencia 2021
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.	\$374.000.000	Su ejecución continua en la vigencia 2021
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	\$111.908.195	Su ejecución continua en la vigencia 2021
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.	\$9.966.800	Finalizado en la vigencia 2020

# Proyectos de inversión 2021

Vigencia Fiscal del año 2021 comprendida entre el día 01 del mes 01 y el día 31 del mes 12

Denominación	Descripción	Valor asignado (Millones de pesos)	Contratos vigentes
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.	\$214.200.000	Contrato 085 de 2019 // consultoría
Mejoramiento de la Infraestructura Física Fase III (Adecuación Regional Norte)	Normalización de predio y Adecuaciones Administrativas y Operativas en Barranquilla	\$1.038.049.428	Contrato 121 de 2019 realizar el diagnostico . estudio. Diseños Y construcción OBRAS SEDE NORTE CONTRATO 122 DE 2019 INTERVENTORIA TECNICA. Administrativa. Jurídica. Contable. Financiera y ambiental al contrato de normalización de la regional norte
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	\$1.071.986.102	Contrato 107 de 2019 suministro de materiales y equipamiento de ferretería orden de servicio 094 de 2019 arrendamiento de equipos y maquinaria de construcción contrato 125 de 2019 reconocimiento y normalización de licenciamiento de construcción sede principal SPN Bogotá contrato 126 de 2019 contratar interventoría técnica .Administrativa. Jurídica. Contable. Financiera y ambiental del contrato normalización licencias de la entidad
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.	\$930.130.560	Contrato 211 de 2020 // contratación plataforma de seguimiento satelital para el proceso de distribución y recolección en la ruta nacional regional y urbano de todos los envíos que gestiona la entidad
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.	\$397.936.000	Contrato 198 de 2020 // adquisición, implementación pruebas, mantenimiento y ajustes al aplicativo de costos ABC

# Proyectos de inversión 2021

Vigencia Fiscal del año \_2021\_ comprendida entre el día \_01\_ del mes \_01\_ y el día \_31\_ del mes \_12

Denominación	Descripción	Valor asignado (Millones de pesos)	Contratos vigentes
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 desarrollara en la empresa	\$62.875.151	Contrato 272 de 2020 // instalación operación soporte y mantenimiento de servicios de biometría facial proyecto app 4-72
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.	\$255.462.320	CONTRATO 253 DE 2020 // SERVICIO DE diseño, DESARROLLO E IMPLANTACIÓN PAGINA WEB SPN
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.	\$427.271.719	Contrato 243 de 2020 // servicio de consultoría plan estratégico de tecnologías de la información PETI
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.	\$1.377.889.300	Contrato 273 de 2020 // adquisición de vehículos a gas para distribución
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	\$111.908.195	Contrato 284 de 2020 // renovación sistema video Wall de seguridad

# Proyectos de inversión 2021

Vigencia Fiscal del año 2021 comprendida entre el día 01 del mes 01 y el día 31 del mes 12

Denominación	Descripción	Valor asignado (Millones de pesos)	Pendientes por contratar 2021
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.	\$641.100.000	En estructuración
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.	\$800.000.000	En revisión Dirección Nacional de Contratación
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.	\$500.000.000	En estructuración
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.	\$160.000.000	En revisión Dirección Nacional de Contratación
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.	\$300.000.000	En estructuración
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.	\$1.890.000.000	En estructuración
Marketplace	Diseño del modelo técnico de SPN S.A., y la implementación y puesta en marcha de la unidad de comercio electrónico.	\$1.500.000.000	En revisión Dirección Nacional de Contratación (Componente Split Payment)
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	\$350.000.000	En estructuración

**Total recursos por invertir en 2021 \$ 6.141.100.000**



# Gestión Operaciones

# Resultados operacionales

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

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

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

\*\*\* Valores en millones de pesos.



# Gestión Comercial

# Resultados comerciales

Servicios	2019	2020
<b>1. POSTAL</b>	<b>COP 136.879</b>	<b>COP 75.149</b>
1.1 Documentos	COP 75.378	COP 43.397
1.2 Masivos	COP 13.480	COP 17.489
1.3 Franquicia Postal y Telegrafía	COP 48.021	COP 14.263
<b>2. COMERCIO ELECTRÓNICO</b>	<b>COP 48.026</b>	<b>COP 103.521</b>
2.1 Paquetería Comercio Electrónico	COP 5.182	COP 12.006
2.2 Casillero Virtual	COP 4.539	COP 4.911
2.3 Gastos Terminales	COP 38.305	COP 86.605
<b>3. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>COP 53.585</b>	<b>COP 76.785</b>
3.1 GD CAD / Personal	COP 41.233	COP 46.510
3.2 Soluciones de Información	COP 12.352	COP 30.275
<b>4. SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>COP 1.951</b>	<b>COP 1.497</b>
<b>5. PAQUETERÍA</b>	<b>COP 28.622</b>	<b>COP 33.034</b>
<b>6. SERVICIOS INTERNACIONALES</b>	<b>COP 11.473</b>	<b>COP 15.284</b>
<b>7. SPU-CODE</b>	<b>COP 7.191</b>	<b>COP 6.357</b>
<b>Total</b>	<b>COP 287.727</b>	<b>COP 311.626</b>

El resultado a Dic2020 estuvo 14,8%, (\$54.125 millones) por debajo de la meta proyectada, y creció 8,3% respecto del 2019.

Reducciones significativas en los servicios de franquicia postal por \$32.504 millones (73%) y correo certificado por \$23.930 millones (47%), frente a 2019.

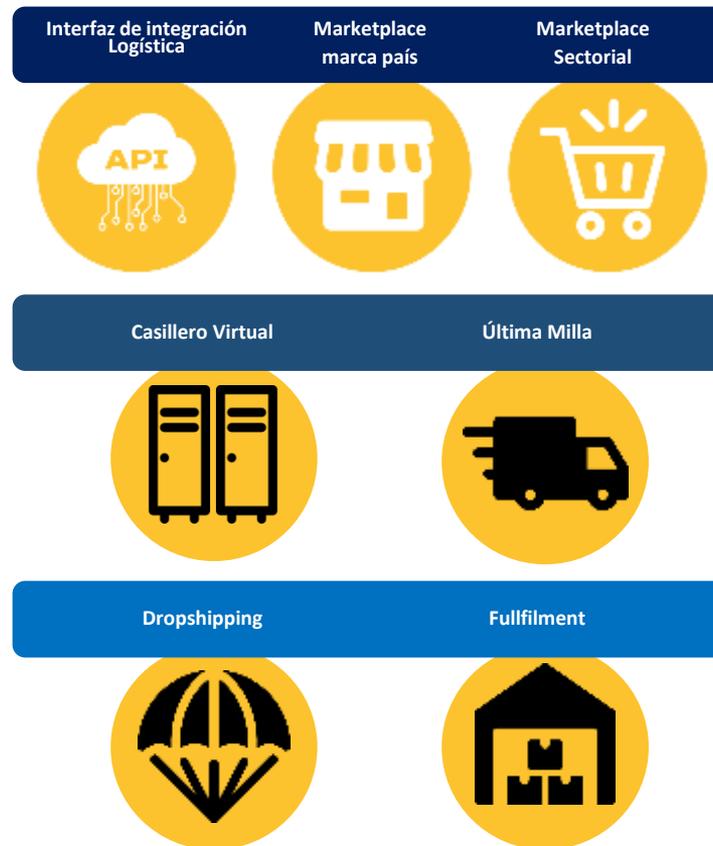
\*Valores en millones de pesos.

# Unidad eCommerce

*Ser una plataforma para la aceleración de empresas con potencial exportador, enfocados en PYMES y emprendimientos que quieren ampliar su mercado local e internacionalizar sus productos y no saben como hacerlo.*

Nuestra unidad de negocio de eCommerce es un motor de desarrollo productivo para la reactivación económica de la base de la pirámide empresarial y el emprendimiento, siendo un facilitador que integra todas las actividades contempladas en la cadena de valor del comercio electrónico (manejador de contenido, gestión de pago, abastecimiento y logística).

Nuestro objetivo es mejorar el acceso a nivel nacional y fomentar el comercio electrónico transfronterizo a través de un programa de acompañamiento integral, agregando valor en la cadena al ser el operador postal oficial de Colombia.

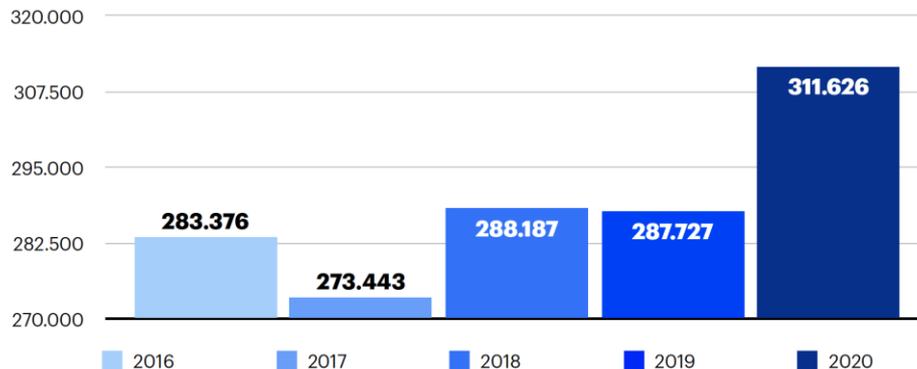




# Gestión Financiera

# Resultados financieros

**Ingresos operacionales**

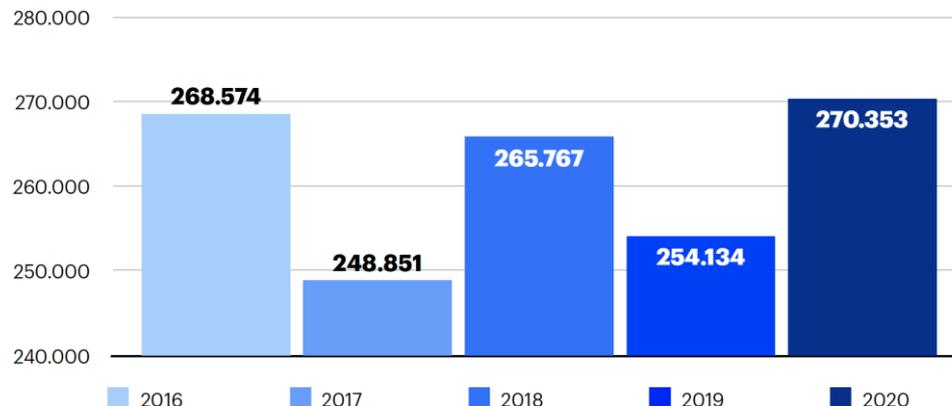


Cifras en millones

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

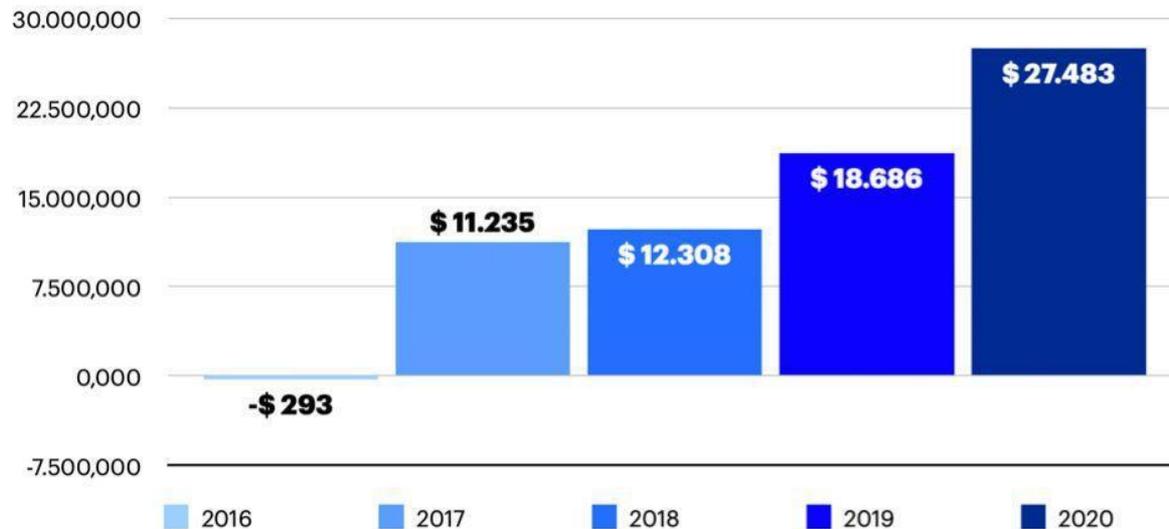
Pese al COVID-19, 4-72 tuvo un desempeño destacado en 2020 en materia de generación de ingresos operacionales, los cuales superaron los generados en 2019 en un 8,3% obteniendo ingresos por un valor de \$311.626 millones, \$23.899 millones por encima de los registrados en el año 2019.

**Costos de producción**



# Resultados financieros

## Utilidad operacional



Valores en millones de pesos

- Crecimiento anual del 47%
- Crecimiento del 50% en 2Y
- X 2,23 veces la UO del 2018

# Resultados financieros

**\$311.626** Ingresos operacionales  
Crecimiento del 8,3% respecto de 2019, generando \$23.899 millones adicionales

**\$86.605** Gastos terminales  
Generamos \$48.300 millones adicionales respecto de 2019, creciendo el 126%

**\$9.771** En proyectos de inversión  
Mejora en operación, seguridad y servicio al cliente

Ingresos por servicios de gestión de información  
Crecimiento anual de \$19.873 millones, correspondiente al 34,9% **\$76.785**

Utilidad operacional  
Crecimiento anual del 47%, correspondiente a \$8.798 millones **\$27.483**

EBITDA  
Margen correspondiente al 9,4% **\$29.881**



# Ruta de transformación digital

## Automatización



Aeropuertos



Conectividad

Autoservicios IOT



Puntos de venta  
y expendios



Clientes  
corporativos



Aliados



Franquicias



Business  
Intelligence



App SPN 4-72

Trazabilidad, giros postales  
y recolección en domicilio



Plataforma pago  
de impuesto



Control de  
operación



Recepción  
envíos nacionales  
e internacionales



Admisión y  
tratamiento



Distribución,  
clasificación  
y entrega



Speech  
to text



Recolección  
en domicilio



Captura  
cognitiva



Planificación  
inteligente de  
la operación

Operativo



5nTACTO



Adquisición de  
dispositivos  
móviles



PTL 2.0

Cliente



Notificación  
proactiva SMS



Sr. Pack



Onmicanalidad

# Proyectos implementados en 2020



## Speech to text

- Reducción del 30% de los tiempos de supervisión en la recepción de envíos internacionales.
- Acceso a información en tiempo real de las operación de recepción y admisión en aeropuertos y bodegas de San Cayetano y Central



## Recolección en domicilio

- Envíos a nivel nacional sin salir de casa.
- Incorpora pasarela de pago y generación electrónica de guía de seguimiento del envío.



## Captura cognitiva

- Captura automática de hasta el 75% de la información y 50% del tiempo total de el proceso de admisión.
- Implementación de tecnologías cognitivas con aprendizaje continuo.



## 5nTACTO

- Más de 400 mil envíos entregados con firma digital sin contacto.
- Implementa firma digital, OTP, integración con google maps y tecnologías de geolocalización para soporte de entrega
- Integración en tiempo real con Sipost.



## Onmicanalidad

- Atención 360 del cliente por chat, redes sociales, e-mail, correo y teléfono.



## Adquisición de dispositivos móviles

- Adquisición de 325 dispositivos móviles para renovación y apoyo al personal de distribución de última milla.

# Proyectados en implementación en 2021



## PTL 2.0

- Incorpora la lógica de los actuales PTLs en una aplicación móvil que puede ser usada y parametrizada en cualquier regional o punto operativo de 4-72.
- Elimina la dependencia de personal con conocimiento en terreno para realizar la clasificación de las zonas.

SMS

## Notificación proactiva SMS

- Mantiene a los clientes informados de los cambios de estado en tiempo real
- Genera alertamientos sobre novedades de envío, manteniendo siempre informado al cliente



## Planificación inteligente de la operación

- Implementación de plataforma para realizar el proceso de planificación operativa a partir de las predicciones de demanda por servicio..
- Control de la capacidad del personal operativo en función de la demanda y mayor productividad en la gestión de envíos.



## Business Intelligence

- Implementación de tableros de control automáticos que muestren los indicadores clave de desempeño del negocio.
- Agilidad en la toma de decisiones



## App SPN 4-72

- Módulo de consulta trazabilidad de envíos de manera ágil.
- Módulo para originación electrónica de giros postales .
- Integración con los servicios de recolección a domicilio y chatbot



## Plataforma pago de impuesto

- Permite el pago de impuestos de envíos de mas de USD 200 a través de pasarela de pago.
- Generación de carta de impuestos de forma automática.
- Generación oportuna a los clientes de valores arancelarios a pagar.



## Control de operación

- Implementación de solución para optimización de rutas de distribución y transporte
- Gestión de envíos controlada por tecnología GPS.
- Automatización de los procesos de facturación de contratistas de transporte



### Transformar el modelo operativo y optimizar los sistemas de información

- Control de la operación.
- PTLs 2.0.
- Planificación inteligente de la operación.
- Ampliar cobertura del CODE.
- Business Intelligence.
- Notificaciones a usuarios.
- Plataforma de pago de impuestos.
- APP 4-72 Trazabilidad.
- Definición Sistema CORE.
- Plataforma de entregas inmediatas.
- PETIC.
- Nueva página WEB.
- Dispositivos móviles.



### Fortalecer el talento humano

- Apoyo a gestión del cambio.



### Adaptar el modelo de negocio a las necesidades del mercado

- Market place.
- Automatización de trámites (BPO Multientidad).
- APP 4-72 – Giros postales.
- Zonas digitales rurales.



**Gestiones  
adicionales**

# Convenio policía nacional

Se firmó el 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 ha logrado mejorar los tiempos de inspección y ha evitado represamiento de correo lo cual ha mejorado los tiempos de salida del correo postal a sus diferentes destinos internacionales, adicionalmente, se adquirieron dos (2) escáner rayos X y un detector de partículas, los cuales brindan apoyo para realizar la inspección del correo internacional saliente. Estas herramientas tecnológicas brindan mayor seguridad y son vitales para la detección de elementos de prohibida circulación y estupefacientes, lo cual garantiza una mayor seguridad y credibilidad en nuestros servicios.

**Inversión equipos de escáner \$ 1.006.464.756**

**Convenios con la Policía Nacional: \$620.000.000**



# Certificado básico de seguridad postal

Servicios Postales Nacionales 4-72, recibió como Operador Postal Oficial de Colombia la certificación nivel básico en Seguridad Postal otorgada por la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), que nos ratifica en la prestación de un servicio a nivel internacional con la más alta tecnología de punta y exigentes procedimientos, lo cual permite garantizarle a Colombia y a todo el mundo una operación postal ágil, segura, libre de objetos de prohibida circulación en la oficina de cambio internacional de la entidad y al alcance de todos los colombianos.

Somos el país número de 10 de los 28 países de la organización en obtener este certificado y nos permite:

- Poder aumentar la ventaja competitiva de la entidad.
- Realizar un trabajo cumpliendo con estándares internacionales de seguridad.
- Poder generar mayor confianza entre los clientes, incluyendo extranjeros.
- Reducir la materialización de amenazas y accidentes mediante la prevención, tratamiento y control de riesgos.
- Garantizar la eficacia y eficiencia de los procesos de seguridad.
- Generar reconocimiento y proyección de la entidad como operador postal de Colombia a nivel mundial.
- Aumentar la posibilidad de abrir nuevos mercados internacionales.

# Consejería de Asuntos Internacionales

## Proyectos de cooperación

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

PROYECTO	ENTES FINANCIADORES	ALCANCE	VALOR
Mejoramiento de las condiciones laborales operativas del operador postal frente al COVID-19 en Colombia.	Fondo de desastres de Japón	Suministro de elementos y productos de protección de higiene personal y salud ocupacional como medida de prevención ante la propagación del COVID-19	USD \$50.000
Mejoramiento de las condiciones laborales operativas del operador postal frente al COVID-19 en Colombia.	UPAEP	Suministro de elementos y productos de protección de higiene personal y salud ocupacional como medida de prevención ante la propagación del COVID-19	USD \$2.500
Mejoramiento operativo del transporte urbano en Bogotá.	UPU	Adquisición de vehículos GNV propios que garantizarán la efectividad en la entrega de las piezas postales en el perímetro urbano (última milla) de la ciudad de Bogotá.	USD \$435.480
Adquisición de tabletas para la inclusión financiera.	Fondo de Japón para inclusión financiera	Fomentar la expansión de servicios financieros, mediante herramientas tecnológicas que permitan la imposición y pago de giros postales.	USD \$60.000
Fortalecimiento de la clasificación en los centros operativos (PTL).	UPAEP	Reducción de tiempos de operación en los procesos de Admisión y Tratamiento, a través de la incorporación de una plataforma tecnológica.	USD \$35.000
<b>TOTAL</b>			<b>USD \$582.980</b>

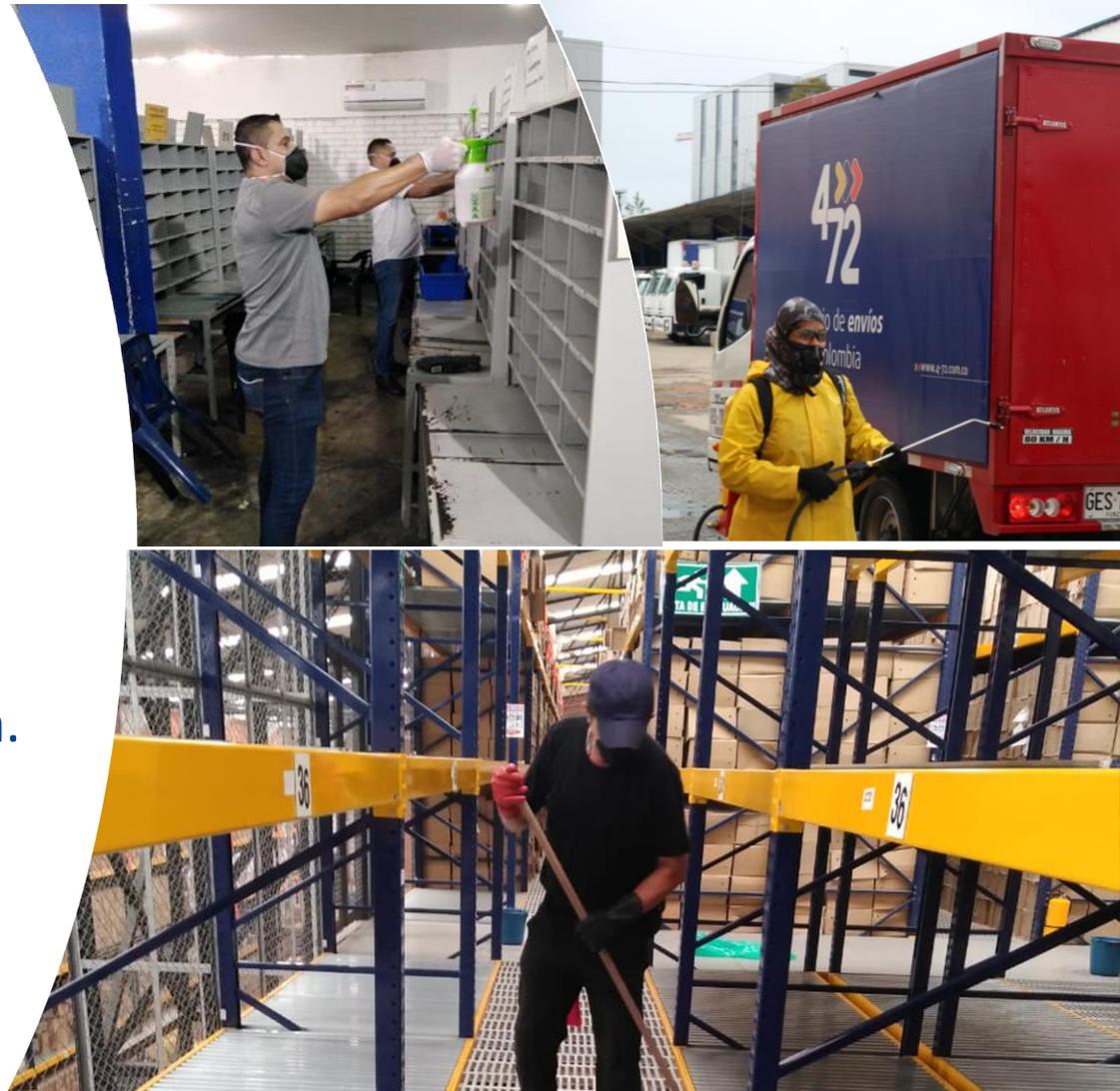
# Medidas adoptadas

- PMU.
- Equipo médico.
- Flexibilización de horarios.



# Medidas adoptadas

- Medidas administrativas.
- Turnos.
- Desinfección y fumigación.
- >1.200 millones en ppto COVID19.





## Medidas adoptadas

- Entrega de EPP.
- Distanciamiento social.
- 88% del personal adm en trabajo en casa.

“

**Las medidas adoptadas por 4-72 permitieron garantizar, durante el año 2020, la continuidad en la prestación del servicio público esencial del correo.**

**No paramos ni un día.**

”

# Conclusiones

- Balance muy positivo de la compañía durante el año 2020.
- Crecimiento de los ingresos operacionales (8,3%) y la utilidad operacional (47%) en comparación con el año 2019.
- Avance en la ejecución del Plan Estratégico 2020-2024.
- Se logró conservar el empleo para los colaboradores de 4-72 (>4.800 empleados).
- Nunca paramos de conectar a cada colombiano, sin importar donde se encuentre, con Colombia y el mundo.



472

El servicio de *envíos*  
de Colombia

¡Gracias!

