



“Más colombianos con acceso y cobertura de las TIC, medios públicos y Paz”

La Diversificación del Operador Postal Oficial de Correo

El Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones fomenta la participación ciudadana a través de la estrategia sectorial de rendición de cuentas en el marco del liderazgo del nodo “Más colombianos con acceso y cobertura de las TIC, medios públicos y Paz” que tiene como objetivo Generar espacios de diálogo, participación ciudadana y control social que permitan fortalecer la transparencia, confianza y la relación entre las entidades del sector tecnologías de la información y las comunicaciones con los ciudadanos, grupos de interés y grupos de valor, de acuerdo con los componentes de la rendición de cuentas (información, diálogo y responsabilidad), relacionados al sector TIC.

La estrategia institucional y sectorial de rendición de cuentas, así como la transmisión de los espacios programados podrá consultarlos en la url: <https://mintic.gov.co/micrositios/rendicion-cuentas/2026/899/w3-channel.html> los invitamos a realizar preguntas y participar activamente de estos espacios de dialogo de temas de interés para nuestros grupos de valor.

Este espacio se realizará el próximo jueves 02 de julio a las 10:00 a.m. a través de nuestro micrositio de rendición de cuentas o nuestro canal de YouTube <https://www.youtube.com/user/minticolombia>, para presentar los avances en la gestión realizada, el objetivo del informe es socializar los resultados del proceso en el que viene trabajando Servicios Postales Nacionales S.A.S. (4-72), aprovechando las oportunidades para avanzar en el desarrollo de servicios digitales y soluciones logísticas integradas, que permitan ampliar el portafolio de servicios de la entidad y generar nuevas fuentes de ingreso.

En el 2025 se fortaleció el portafolio mediante la incorporación de nuevas líneas de servicio, particularmente en logística especializada y logística de eventos, permitiendo ampliar el alcance de la oferta institucional y responder de manera oportuna a las crecientes exigencias del mercado.

Gracias a esta estrategia, no solo se superaron ampliamente las metas proyectadas en firma de contratos, sino que además se alcanzó un crecimiento histórico del 88% en el valor total contratado frente al año anterior. Este hito posiciona al 2025 como el mejor año comercial en la historia reciente de la compañía.



“Más colombianos con acceso y cobertura de las TIC, medios públicos y Paz”

1. PUNTO DE PARTIDA 2025

Una entidad en transición

El proceso de transformación que se presenta en este informe no surge de manera aislada, sino que responde a un contexto previo caracterizado por importantes desafíos financieros, operativos y de sostenibilidad institucional.

La entidad presentaba una serie de condiciones que definieron el punto de partida para la gestión durante la vigencia 2025, caracterizadas por una situación crítica al cierre de 2023 y una fase inicial de recuperación durante 2024.

- En 2023, la entidad registró una pérdida neta de \$47.099 millones y resultados acumulados negativos por \$133.130 millones, reflejando un deterioro estructural de su sostenibilidad financiera.
- A nivel operativo, el negocio postal tradicional evidenciaba una caída sostenida, pasando de 115 millones de envíos en 2018 a 29 millones en 2024, debido a cambios en la demanda y procesos de digitalización.
- Durante el año 2024 hubo ingresos de \$389.004 millones, lo que representó un crecimiento del 37,6% frente a 2023.
- En el año 2024 se recuperó la rentabilidad, pasando de pérdidas a una utilidad neta de \$3.030 millones y una utilidad operacional de \$2.004 millones, además de un fortalecimiento del patrimonio hasta \$105.774 millones (+30,5% en comparación con el año 2023).

No obstante, pese a estos avances, la entidad aún enfrentaba retos estructurales asociados a:

- Mejorar la eficiencia operativa y cumplir niveles de servicio.
- Garantizar flujo de caja suficiente para operar sin riesgo.
- Mejorar experiencia del usuario y tiempos de atención
- Aumentar la credibilidad institucional ante los grupos de interés.
- Fortalecer canales comerciales y distribución.

Estas condiciones hicieron necesario profundizar el proceso de transformación durante 2025, con un enfoque orientado no solo a la recuperación, sino a la consolidación de un modelo sostenible, eficiente y competitivo.



“Más colombianos con acceso y cobertura de las TIC, medios públicos y Paz”

2. DECISIONES

¿Qué decisiones tomamos?

Como respuesta a las condiciones críticas identificadas en el periodo anterior, durante la vigencia 2025 la entidad consolidó un conjunto de decisiones estratégicas orientadas a garantizar su sostenibilidad y fortalecer su operación.

En primer lugar, se formuló e implementó el Plan Estratégico 2025, construido con participación de las diferentes áreas de la organización y enfocado en la estabilización financiera, la mejora del servicio y el fortalecimiento institucional.

Este plan se estructuró en cuatro grandes objetivos:

- Generar sostenibilidad financiera y operativa, mediante el control del gasto y el fortalecimiento de ingresos
- Mejorar la calidad del servicio, optimizando tiempos de entrega y efectividad operativa
- Fortalecer los procesos internos, incrementando la eficiencia en la gestión
- Generar confianza mediante transparencia, cumplimiento y mejor relacionamiento con los usuarios.

De manera complementaria, se definió e implementó el Plan de Acción Institucional 2025, orientado a asegurar la ejecución de las decisiones estratégicas con un enfoque central en:

- Fortalecimiento institucional
- Gestión del talento humano
- Gobernanza tecnológica

En el ámbito financiero y operacional, se adoptaron decisiones orientadas a consolidar la recuperación iniciada en 2024, entre ellas:

- Diversificación de ingresos y fortalecimiento de líneas como el servicio de gestión documental, logística y servicios de información.
- Optimización del modelo operativo, mejorando procesos clave y la eficiencia en la prestación del servicio.
- Control del gasto, alineado con la generación de utilidad y sostenibilidad.

Estas decisiones se complementaron con estrategias comerciales enfocadas en el canal de mercado corporativo, que se consolidó como el principal motor de ingresos de la



“Más colombianos con acceso y cobertura de las TIC, medios públicos y Paz”

entidad, así como en el fortalecimiento del portafolio de servicios y la ampliación de oportunidades de negocio.

Lo anterior permitió avanzar de una fase de estabilización a una etapa de consolidación, sentando las bases para una operación más eficiente, sostenible y orientada al servicio de la ciudadanía.

3. TRANSFORMACIÓN

¿Cómo transformamos la entidad durante el año 2025?

La implementación de las decisiones estratégicas se materializaron durante la vigencia 2025 mediante un proceso de transformación operativa, tecnológica y organizacional, orientado a mejorar la eficiencia, la calidad del servicio y la capacidad de respuesta de la entidad.

En el ámbito operativo y tecnológico, se implementaron acciones estructurales para optimizar la distribución y la logística como:

- **Digitalización de procesos:** implementación de la aplicación REDI, que soporta la operación de última milla y permite el registro en tiempo real de entregas y devoluciones.
- **Modernización de recursos:** reutilización de 262 equipos móviles y adquisición de 145 nuevos dispositivos con plan de voz y datos.
- **Nueva sectorización:** reducción de la sectorización nacional de 424 a 304 sectores, ajustando la operación a la capacidad instalada.
- **Agilidad operativa:** creación de un turno PM en Bogotá para clasificación y cargue, mejorando la salida de carteros.
- **Innovación tecnológica:** avances en la integración del sistema CORE operativo con MUISCA e IPS para nacionalización de carga.
- **Gestión institucional:** coordinación con la DIAN para inspección de envíos en abandono, con adecuación de espacios y personal operativo.

En el componente logístico y operativo, se realizaron adecuaciones en centros de tratamiento, ampliación de capacidades de almacenamiento y mejoras en procesos de nacionalización y manejo de carga, incluyendo la habilitación de nuevas zonas operativas en diferentes ciudades y la optimización de la operación en puertos estratégicos.



“Más colombianos con acceso y cobertura de las TIC, medios públicos y Paz”

De igual forma, se desarrollaron acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión comercial y operativa, como la estructuración de nuevas ofertas, la gestión de proyectos y la consolidación de contratos en diferentes líneas de negocio, lo que permitió ampliar el alcance de la entidad en sectores estratégicos.

Estas acciones se complementaron con procesos de mejora continua, actualización documental y fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión, permitiendo una mayor estandarización, control y eficiencia en los procesos internos.

En conjunto, las iniciativas permitieron transformar la operación de la entidad, pasando de un modelo tradicional con limitaciones operativas a un esquema más moderno, articulado y orientado a resultados, capaz de responder de manera efectiva a las necesidades del mercado y de la ciudadanía.

- Rediseño operativo: de 424 a 304 sectores (-28%).
- Implementación de la aplicación REDI (última milla).
- Optimización de tiempos en distribución y entrega.
- Ampliación de infraestructura y capacidad logística.
- Conectividad en zonas apartadas y fortalecimiento operativo.

4. RESULTADOS

¿Qué resultados obtuvimos?

Como resultado de las decisiones estratégicas adoptadas y las acciones de transformación implementadas, durante la vigencia 2025 la entidad alcanzó avances significativos.

En términos **estratégicos**, se logró un cumplimiento del 100% del Plan Estratégico 2025, evidenciando una ejecución integral de los objetivos definidos y una gestión alineada con las metas institucionales.

De igual manera, el seguimiento a los indicadores estratégicos a través del Balanced ScoreCard presentó un cumplimiento del 102,6%, reflejando un desempeño superior a lo proyectado en la gestión de resultados.

En el ámbito **financiero**, la entidad consolidó su proceso de recuperación, alcanzando:

- Ingresos totales por \$464.174 millones, superando la meta establecida con un cumplimiento del 105,3%.



“Más colombianos con acceso y cobertura de las TIC, medios públicos y Paz”

- Un crecimiento del 19,4% frente al año 2024.
- Una utilidad neta de \$5.301 millones, superando en un 75% del mismo periodo del año anterior.
- Un margen EBITDA del 3,85%, superior a la meta proyectada.

Por otro lado, en el componente **comercial**, la gestión alcanzó un desempeño sobresaliente, consolidando el crecimiento del negocio:

- Firma de contratos por un valor de \$684.600 millones, representando un crecimiento significativo frente al año anterior.
- Ingresos del mercado corporativo por \$411.891 millones, con una variación positiva del 23,7%.

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

Desde Servicios Postales Nacionales se administra la Sala de ventas de filatelia, la cual es exclusiva para la venta de estampillas y material filatélico a coleccionistas (filatelistas) a nivel local, nacional y del extranjero.

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

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

Sin la disponibilidad de estampillas, no es posible para los expendios prestar el Servicio Postal Universal (SPU).



“Más colombianos con acceso y cobertura de las TIC, medios públicos y Paz”

Durante el 2025 se generaron 12 emisiones filatélicas, 150.100 estampillas, con ingresos totales para dicha vigencia por valor de \$1'315.851.373 millones y 19 actividades de difusión de la filatelia a nivel nacional

En materia **operativa**, los resultados reflejan mejoras en el desempeño del servicio:

- **Mayor eficiencia en distribución:** Reducción de tiempos de salida de carteros en Bogotá, con un aprovechamiento promedio en terreno de 2 horas.
- **Indicadores sostenidos:** La reestructuración de los indicadores del subproceso de distribución y entrega permitió obtener resultados por encima de la meta definida.
- **Optimización financiera:** Recuperación de \$146.997.289 mediante el proceso de reliquidación con los clientes corporativos; realizando validación de la gestión de los envíos efectivamente cursados.
- **Seguridad y control reforzados:** Incremento en la capacidad de inspección de los envíos internacional con cuatro escáneres y ampliación de la unidad de exportaciones.
- **Gestión de envíos en abandono:** Inspección de 17.800 envíos acumulados entre 2020 y 2023 en coordinación con la DIAN.

Adicionalmente, en el ámbito **institucional**, se evidenció una gestión sólida a través de la implementación del Plan de Acción Institucional, el cual alcanzó un cumplimiento general del 97%, fortaleciendo la gobernanza, el talento humano y la gestión tecnológica.

Por otro lado, la Entidad mantuvo y fortaleció su Sistema Integrado de Gestión (SIG), conformado por los sistemas de Calidad (ISO 9001:2015), Ambiental (ISO 14001:2015), Control y Seguridad BASC (V6:2022), Normas UPU-UPAEP S58, S59 y S42, los cuales se encuentran certificados por los respectivos entes. Lo anterior es clave ya que asegura el cumplimiento de estándares internacionales, promueve la mejora continua y brinda confianza a clientes y partes interesadas.

Considerando lo anterior, estos resultados reflejan una entidad que logró no solo superar una situación crítica, sino también consolidar una operación eficiente, sostenible y orientada al cumplimiento de resultados, generando valor para el Estado y la ciudadanía.



“Más colombianos con acceso y cobertura de las TIC, medios públicos y Paz”

- Ingresos: \$464.174 millones (105,3% de cumplimiento)
- Crecimiento del 19,4% frente a 2024
- Utilidad neta: \$5.301 millones
- EBITDA: 3,85% (superior a meta)
- Contratos firmados: \$684.600 millones
- Emisiones filatélicas: 12
- Estampillas: 150.100
- Ingresos por Filatelia: \$1.316 millones
- Actividades de difusión de la filatelia a nivel nacional: 19

5. EFICIENCIA INSTITUCIONAL

¿Cómo logramos mejores resultados en el servicio?

Los resultados alcanzados durante la vigencia 2025 se sustentan en una mejora significativa en la eficiencia operativa y en el manejo disciplinado de los recursos.

Durante el periodo, los ingresos totales crecieron de manera sostenida, impulsados principalmente por el fortalecimiento del mercado corporativo y la diversificación del portafolio de servicios.

Este comportamiento estuvo acompañado de una gestión orientada al control del gasto, que permitió mantener la estabilidad en los costos administrativos y optimizar los costos de producción, generando una mejora en los márgenes operativos y en la rentabilidad de la entidad.

En el componente financiero, esta eficiencia se refleja en indicadores como:

- Generación de utilidad neta positiva
- Margen EBITDA superior a la meta proyectada
- Cumplimiento y superación de las metas de ingresos

Estos elementos evidencian que el crecimiento alcanzado no solo fue nominal, sino que se tradujo en una mejora real en la capacidad de generación de valor.

Desde el punto de vista operativo, la eficiencia se fortaleció a través de:



“Más colombianos con acceso y cobertura de las TIC, medios públicos y Paz”

- La optimización de procesos de distribución y entrega
- La reorganización territorial mediante la sectorización
- La incorporación de herramientas tecnológicas para la gestión en campo
- La mejora en los procesos de facturación y control operativo

Estas acciones permitieron reducir reprocesos, mejorar tiempos y aumentar la productividad de la operación, sin incrementar de manera proporcional los costos.

Adicionalmente, el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y los procesos de mejora continua permitieron estandarizar procedimientos, optimizar el uso de los recursos y mejorar la trazabilidad de la operación, contribuyendo a una gestión más eficiente y controlada.

Estos avances evidencian que la entidad no solo creció, sino que lo hizo de manera sostenible, logrando transformar su modelo de operación hacia uno más eficiente, equilibrado y orientado a la generación de resultados. En resumen, se evidenció:

- Incremento en ingresos comparado con la vigencia anterior.
- Control sostenido del gasto administrativo
- Mejora en rentabilidad y márgenes operativos
- Reducción de reprocesos y mayor productividad
- Equilibrio entre crecimiento y sostenibilidad financiera

Los resultados obtenidos durante la vigencia constituyen una base para continuar fortaleciendo las capacidades operativas, comerciales, tecnológicas e institucionales de la entidad. En este sentido, la gestión se orientará a consolidar la sostenibilidad financiera mediante la diversificación de ingresos, el fortalecimiento de servicios de mayor valor agregado y la optimización permanente de los recursos.

De igual forma, se requiere seguir avanzando en la modernización de la operación, la estandarización de procesos y el fortalecimiento de los mecanismos de control y mejora continua, con el propósito de incrementar la eficiencia, mejorar la calidad del servicio y generar mayor valor para los ciudadanos y demás grupos de interés.



“Más colombianos con acceso y cobertura de las TIC, medios públicos y Paz”

6. FORTALECIMIENTO EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

¿Cómo usamos la tecnología para mejorar?

Durante la vigencia 2025, la entidad consolidó la tecnología como un eje estratégico para la modernización de su operación, el fortalecimiento de la toma de decisiones y la mejora continua de la seguridad de la información.

En este contexto, se avanzó en la implementación de la estrategia de tecnologías de la información, alineada con el Plan Estratégico, mediante la priorizando del desarrollo y adopción de herramientas tecnológicas orientadas a optimizar los procesos misionales y mejoran la experiencia de los usuarios.

Como resultado destacado, se fortaleció el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI), alcanzando un nivel de madurez del 88%, lo que evidencia una gestión estructurada y sistemática de los riesgos asociados a la tecnología y a la de ciberseguridad.

De igual manera, se consolidó el inventario institucional de activos de información, alcanzando un total de 492 activos identificados, lo que permitió mejorar el control, la gestión y la trazabilidad de la información en la entidad.

Adicionalmente, se avanzó en el análisis y gestión de riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, realizando seguimiento a los planes de tratamiento y control, con un nivel de avance del 97%, este resultado contribuye a la mitigación de vulnerabilidades y al fortalecimiento de la resiliencia institucional frente a amenazas digitales.

En materia de gestión del conocimiento y cultura digital, se implementaron acciones de sensibilización y divulgación orientadas a fortalecer las capacidades internas de seguridad de la información y promover el uso adecuado de herramientas tecnológicas.

Estos avances consolidan a la tecnología como un habilitador clave de la gestión institucional, permitiendo mejorar la eficiencia operativa, el fortalecimiento de los mecanismos de control y garantizar una prestación del servicio más segura, confiable y orientada a las necesidades de la ciudadanía.



“Más colombianos con acceso y cobertura de las TIC, medios públicos y Paz”

A continuación, se presenta un resumen de los principales logros alcanzados durante la vigencia:

- 88% de nivel de madurez en seguridad de la información.
- Identificación y consolidación de 492 activos de información
- 97% de avance en la implementación de planes tratamiento de riesgos tecnológicos.
- Implementación de herramientas digitales para el fortalecimiento de la operación institucional.
- Fortalecimiento de la trazabilidad de la información y de la toma de decisiones
- Atención oportuna de los incidentes y/o eventos de seguridad de la información reportados por los usuarios.

7. PRESENCIA EN EL TERRITORIO **¿Cómo aportamos al desarrollo del país?**

Los resultados alcanzados durante la vigencia 2025 también se reflejan en el impacto generado en el territorio y en el fortalecimiento del rol de la entidad como operador logístico del Estado.

A través de su operación, la entidad garantizó la prestación del servicio postal en todo el territorio nacional, asegurando la conectividad entre regiones y facilitando el acceso de los ciudadanos a servicios esenciales.

Durante el periodo, se consolidó una red de atención con presencia en todo el país, alcanzando un total de 1.030 puntos de atención, entre oficinas propias, aliados comerciales y expendios, lo que permitió ampliar la cobertura y facilitar el acceso a los servicios postales y logísticos.

Lo anterior permitió mantener la operación en zonas apartadas y de difícil acceso, incluyendo regiones como Amazonas, Mitú, San José del Guaviare y San Andrés Islas. Así mismo, se realizó la apertura de zonas primarias en cuatro ciudades estratégicas: Barranquilla, Buenaventura, Medellín y Cúcuta para el tratamiento de envíos internacionales entrantes.

De igual manera, el dinamismo en logística (+139,5%) y en servicios internacionales (+1167,7%) se amplió la conectividad territorial y global, facilitando el acceso de comunidades y empresas a servicios postales y logísticos modernos.



“Más colombianos con acceso y cobertura de las TIC, medios públicos y Paz”

Estos resultados reflejan una entidad que no solo mejoró su desempeño interno, sino que también fortaleció su impacto en el país, consolidándose como un actor estratégico para la integración territorial, el desarrollo económico y el cumplimiento de las funciones del Estado al servicio de la ciudadanía.

En complemento a este alcance territorial, el fortalecimiento de la entidad también se reflejó en su función pública:

- Estabilizar 4-72 ha tenido un efecto directo en su función pública:
 - Garantía de cobertura del Servicio Postal Universal en todo el país.
 - Ejecución de contratos humanitarios y logísticos con entidades del Estado.
 - Preservación de más de 4.300 empleos directos.
- Más Allá de la Logística: Entregando Esperanza y presencia en Colombia

4-72 no es solo una empresa que transporta documentos y paquetes; es el canal que acerca al Estado a los ciudadanos, especialmente a quienes se encuentran en municipios alejados. La labor cobra mayor sentido cuando se llega a las poblaciones más apartadas, donde cada entrega representa más que un envío: significa apoyo, alivio y presencia estatal.

Como Operador Postal Oficial de Colombia, se entiende que la misión trasciende la logística. Durante la vigencia 2025, la entidad reafirmó su compromiso con la equidad social, llevando soluciones concretas a familias que enfrentan condiciones de vulnerabilidad, emergencias y barreras de acceso geográfico. El Servicio Postal Universal se convirtió en un vehículo de solidaridad, permitiendo que la ayuda humanitaria llegara de manera oportuna a quienes más la necesitaban.

- Impacto directo en las familias y territorios

Gracias a la articulación con entidades del Gobierno Nacional, la red logística permitió traducir capacidades operativas en bienestar social:

- A través del trabajo conjunto con la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, se logró impactar a 768.639 familias en 24 departamentos, llevando kits humanitarios y alimentos que contribuyeron a mitigar los efectos de emergencias y situaciones críticas en los territorios.



“Más colombianos con acceso y cobertura de las TIC, medios públicos y Paz”

- De igual forma, mediante contrato con la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, se llegó a 249.909 familias en 21 departamentos, muchas de ellas ubicadas en zonas afectadas por el conflicto y con limitaciones de acceso.

Así mismo durante el último trimestre del 2025 se realizó la firma de contrato con Departamento Administrativo para la Prosperidad Social – DPS que tiene como objetivo aunar esfuerzos administrativos, técnicos y operativos para la implementación integral de acciones de asistencia alimentaria que incluya la distribución de paquetes alimentarios, productos agrícolas (cosechas) y otras formas de alimentos, dirigidos a la población priorizada y/o focalizada del DPS, como acciones de continuidad para seguir teniendo el impacto social a nivel nacional como se realizó durante el 2025.

Estas acciones no solo se reflejan en cifras, sino en su verdadero significado: hogares que recibieron alimento, frascadas y kits de primera necesidad en momentos de incertidumbre, comunidades que sintieron el acompañamiento del Estado y familias que encontraron un apoyo oportuno en medio de la adversidad.

- Llegar donde otros no llegan

La operación fue clave para cerrar brechas territoriales, alcanzando regiones de alta complejidad y difícil acceso como Amazonas, Vaupés, Guainía, Chocó, Vichada, entre otros. En estos territorios, cada entrega implicó superar desafíos geográficos, logísticos y de conectividad, demostrando que la presencia institucional es posible cuando existe compromiso y vocación de servicio.

La recuperación financiera permitió reforzar la presencia del Estado en regiones apartadas y consolidar a 4-72 como aliado logístico de la Nación.

A continuación, se presenta un resumen de los principales logros alcanzados:

- Más de 1.000 puntos de atención a nivel nacional
- Cobertura en zonas apartadas del país
- Aumento de presencia en entidades del Estado (DPS, Víctimas, Gestión del Riesgo)
- Fortalecimiento del rol como operador logístico público
- Contribución a la conectividad e inclusión territorial
- Cobertura nacional del Servicio Postal Universal.



“Más colombianos con acceso y cobertura de las TIC, medios públicos y Paz”

- Ejecución de contratos humanitarios con el Estado.
- Más de 4.300 empleos directos preservados.
- Atención a más de 1 millón de familias con ayudas humanitarias.
- Presencia en zonas apartadas y de difícil acceso.
- Fortalecimiento como aliado logístico del Estado.

8. IMPACTO SOCIAL Y AMBIENTAL

Nuestra apuesta por la sostenibilidad

Durante la vigencia 2025, la entidad fortaleció su compromiso con el desarrollo sostenible, integrando acciones sociales, ambientales y de responsabilidad institucional como parte de su gestión.

4-72 recibió el Sello Zoolidario Oro otorgado por el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal (IDPYBA) en reconocimiento al cumplimiento de los parámetros de cuidado animal en el Hogar de Paso “Dejando Huella 4-72”, donde se han acogido más de 300 animales. Este logro refleja el compromiso institucional con el bienestar animal y la construcción de una cultura organizacional basada en la responsabilidad.

Desde el componente ambiental, se implementaron acciones orientadas al uso eficiente de los recursos y la mitigación del impacto ambiental, que arrojaron los siguientes logros:

- Reducción de la huella de carbono en un 32,5% frente al año 2024.
- Mantener el consumo de agua y energía dentro de los límites de tolerancia establecidos, sin afectar los objetivos de ahorro ni la gestión responsable del recurso hídrico.
- Hubo un aprovechamiento de 71,56 toneladas de residuos (plástico, papel, cartón, vidrio, metal).
- Se recolectaron 10.424 kg de tapas, las cuales fueron entregadas a la Fundación Sanar, organización que las comercializa con empresas de reciclaje y destina los recursos obtenidos para financiar tratamientos para niños que luchan contra el cáncer. Esta acción refleja el compromiso social y ambiental de la entidad, al vincular la gestión de residuos con un propósito solidario y de alto impacto en la salud infantil.



“Más colombianos con acceso y cobertura de las TIC, medios públicos y Paz”

- Con el propósito de promover y fortalecer el uso eficiente y el ahorro de los recursos naturales, se llevaron a cabo capacitaciones dirigidas al personal de la entidad, enfocadas en el componente ambiental y orientadas a consolidar prácticas responsables y sostenibles.

9. CONFIANZA Y TRANSPERENCIA

Una relación más cercana con la ciudadanía

Durante la vigencia 2025, la entidad orientó su gestión al fortalecimiento de la confianza institucional, a través de acciones enfocadas en la transparencia, la atención al ciudadano y el fortalecimiento de los mecanismos de control.

En este sentido, se implementaron estrategias para mejorar la calidad del servicio y la relación con los usuarios, logrando avances en indicadores de atención y servicio al cliente. Entre estos se destacan los resultados en efectividad de entrega, procesamiento de envíos y tiempos de atención, los cuales evidencian mejoras frente a periodos anteriores, aunque con desafíos en algunos componentes operativos.

Adicionalmente, se fortalecieron los canales de comunicación y relacionamiento con los grupos de interés. Durante la vigencia, se desarrollaron campañas institucionales y acciones de comunicación que permitieron mejorar la interacción con los ciudadanos y aumentar la visibilidad de la gestión realizada.

En el ámbito digital, las redes sociales y canales institucionales presentaron importantes niveles de alcance e interacción, destacándose:

- Publicación de 368 contenidos en Instagram, con 170.930 personas alcanzadas
- Publicación de contenidos en Facebook con un alcance de 614.234 usuarios
- Fortalecimiento del uso de la página web institucional y canales de comunicación interna

Estas acciones permitieron acercar la entidad a la ciudadanía, mejorar la difusión de información y fortalecer la transparencia en la gestión.

En materia de transparencia y control, se implementó el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), cumpliendo el 100% de sus componentes, lo que refleja un



“Más colombianos con acceso y cobertura de las TIC, medios públicos y Paz”

compromiso institucional con la integridad, la prevención de riesgos de corrupción y el acceso a la información pública.

Asimismo, se fortalecieron los mecanismos de control interno, gestión documental y cumplimiento normativo, permitiendo una mayor trazabilidad de los procesos y un seguimiento más riguroso de la gestión institucional.

Estas acciones permitieron consolidar una relación más cercana, transparente y confiable con la ciudadanía, avanzando en el posicionamiento de la entidad como una organización pública responsable, abierta y orientada al servicio.

A continuación, se presenta un resumen de los principales logros alcanzados:

- 100% cumplimiento del Programa de Transparencia (PTEP)
- Alcance digital: +614.000 personas en redes
- 368 contenidos publicados en redes sociales
- Mejora en comunicación institucional y servicio al ciudadano

10. PRÓXIMOS RETOS

Transformación para lo que viene

Servicios Postales Nacionales S.A.S., alinea sus esfuerzos a los pilares estratégicos para consolidar crecimiento sostenible, rentable y diferenciado:

- Excelencia Operacional: Consolidar una operación integrada, confiable y con trazabilidad end-to-end para el cliente.
- Sostenibilidad Financiera: Foco en rentabilidad, recuperando y escalando servicios CORE como envío de paquetes y fortalecer el portafolio.
- Ecosistema Digital: Consolidar la plataforma tecnológica integrada y escalable. Avanzar en analítica y modernización operativa.
- Rol Estratégico del Estado: Fortalecer el posicionamiento institucional y redefinir el modelo de negocio del canal retail.