



## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A.				Año: 2015		
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
		abr-30	ago-31	dic-31		
Mapas de riesgos Anticorrupción				X	1. Oficina Asesora de Planeación. 2. Gerencia de Riesgos y cumplimiento 3. Jefatura Nacional de Peticiones, Quejas y Reclamos. 4. Dueño de Proceso/Subproceso	<ol style="list-style-type: none"> <li>La entidad a la fecha tiene identificados doce (12) riesgos con la siguiente calificación uno (1) Extremo, uno (1) Alto, siete (7) Moderado y tres (3) Bajo. No se observó ningún cambio respecto al seguimiento anterior.</li> <li>Para el Riesgo Cód. C11 se definió un plan de acción para su mitigación. Se evidencio en el aplicativo ISOLucion la publicación de la Circular 17, en la cual se establece como directriz <b>“se solicita a los supervisores de los contratos emitir durante los primeros cinco (5) días hábiles del mes de Enero y Julio de cada año una certificación dirigida a la Oficina de Control Interno Disciplinario, en la cual se especifique si se presentaron no, actos de corrupción en el desarrollo de los contratos sujetos a su supervisión...”</b></li> <li>Para nueve (9) riesgos de la matriz anticorrupción, se estableció como control realizar una certificación debidamente firmada, en el cual se evidencie: “Certifico que no conozco ni he tenido conocimiento de actos de corrupción al interior de mi proceso/subproceso, y si llegare a conocerlos inmediatamente los reportare a las áreas de vigilancia y control de 4-72 (Control Interno Disciplinario, Riesgos y Cumplimiento y Control Interno)”. Se evidenciaron un total de 35 certificaciones expedidas durante el periodo de septiembre a diciembre de 2015.</li> <li>En los cuatro últimos meses del 2015 la Jefatura Nacional de PQR's encontró en el aplicativo de “Denuncias” de la entidad cinco (5) denuncias de posibles actos de corrupción, Ley 1474 de 2011 que fueron reportados a Control Interno Disciplinario para su respectivo trámite.</li> </ol>
Estrategia Anti-trámites.				X	Vicepresidencia Comercial (Jefatura Nacional de Filatelia)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se presentaron veinticuatro (24) solicitudes para Tarifa Postal Reducida en forma presencial y en línea durante el periodo reportado, del cual fueron gestionadas y resueltas; a su vez, tres (3) de ellas fueron cargadas dentro de los indicadores del tercer trimestre de 2015 a la herramienta o plataforma SUIT ante la función pública.</li> <li>A través del Plan de Acción – Estrategia Racionalización de Trámites vigencia 2015, se generó el empleo de mecanismos que permitió satisfacer las necesidades del cliente en cuanto al proceso de solicitud o renovación de la Tarifa Postal Reducida, una vez verificado para cada solicitud el lleno de los requisitos y recepción de documentos, se procedió a oficiar respuesta, de aquellas publicaciones como libros, revistas, folletos o colecciones señaladas de carácter científico o cultural e impresos en Colombia por medio del correo certificado a nivel urbano o Nacional dentro del término establecido que son cuatro (4) días hábiles; en el que se les notificó a los clientes vía e-mail y a vuelta de correo, en forma física.</li> </ol>



## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A.				Año: 2015	
					<p>Al revisar las veinticuatro (24) solicitudes, es decir el 100%, se concluye que en su totalidad, se redujeron los tiempos de respuesta en tiempo inferior al establecido toda vez que 3 de ellas (13%), fueron resueltas el mismo día a su solicitud, 11(46%) fueron resueltas en un día, 8(33%), fueron resueltas en dos días; y 2(8%) fueron resueltas en el término de tres días. Lo anterior muestra que dichas solicitudes fueron gestionadas en un menor tiempo que el establecido reflejando así, una mejor satisfacción hacia las necesidades de los clientes de la entidad.</p>
Estrategia de rendición de cuentas			X	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficina de Comunicaciones.</li> <li>2. Oficina Asesora de Control Interno.</li> <li>3. Jefatura Nacional de Filatelia.</li> <li>4. Jefatura de Consejería Internacional</li> <li>5. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>6. Oficina de Marketing Estratégico.</li> <li>7. Dirección Nacional de Gestión Humana.</li> <li>8. Vicepresidencia de Servicio al Cliente.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por medio del periódico institucional La Entrega Semanal (digital y cartelera): se publicó (08/09/15) la Visita del Ministro TIC al Centro Operativo Automatizado de Bogotá, y de clientes y aliados que han sido testigos de la evolución de la infraestructura de 4-72; el (22/09/15), se publicó el Nuevo Centro Especializado de Gestión Documental en Funza /Reuniones con clientes por parte de la Regional Noroccidente /Avance de los Proyectos de inversión y de Gestión de 4-72; el 06/10/15 se publica el lanzamiento de la "U Virtual 4-72 para uso gratuito de los colaboradores de la entidad; el 07/12/15, 4-72 publica la reinauguración de la Casa del Telegrafista en Aracataca, luego de haberla intervenido / Campaña de la Oficina Asesora de Control Interno "SUPER A" para sensibilizar a los colaboradores con respecto al Modelo Estándar de Control Interno – MECI / Lanzamiento de la semana de la seguridad para divulgar conceptos sobre la certificación del Sistema de Control y Seguridad bajo la norma BASC que le fue asignada a 4-72.</li> <li>2. A través del periódico interno La Entrega Mensual impresa de noviembre, se anuncia la última convención del año, así como los ganadores del Plan de Incentivos CAMI. Este está alineado al objetivo Estratégico "Vender, Vender y Vender". Se publicó entrevista al Director Comercial de 4-72, Giovany Sánchez quien habla del avance de las Regionales en las metas de ventas.</li> <li>3. A través del periódico interno La Entrega Mensual de Diciembre, el Equipo Directivo presenta la Planeación Estratégica de 2016 y los ganadores del segundo semestre del Plan de incentivos CAMI.</li> <li>4. Se publicó en la página Web de 4-72 los informes exigidos por los entes Reguladores como: 1) Documento de Calidad del Servicio III-2015, el día 15 de octubre. 2) Estados Financieros correspondientes al II trimestre de 2015 el día 03 de noviembre.</li> <li>5. El día 11 de noviembre de 2015 se emitió ante la Función Pública a través de la Página de S.P.N. el informe Pormenorizado de Control Interno evidenciando el avance en la evaluación de la Gestión del periodo comprendido del 01 de julio al 31 de Octubre de 2015.</li> </ol>



## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A.					Año: 2015
					<p>6. Se realizaron actividades de Redes Sociales relacionadas a recibir todas las solicitudes de los ciudadanos, temas de interés y avances en la Gestión Institucional (Facebook, Twiter) como: El día 08 de octubre a través de Facebook, se promocionó utilizar nuestros servicios con un descuento del 50% alusivo al día mundial del correo; el día 14 de octubre se hizo invitación a nuestros fans a visitar el stand en la décimo quinta versión Caliexposhow; el 21 de octubre se invitó a nuestros usuarios a utilizar la aplicación móvil para conocer la identidad de nuestros mensajeros. En el mes de Diciembre se ha promocionado la campaña de navidad “Un pedacito de Colombia” la cual consiste en enviar a un familiar o amigo en el exterior, algo que extraña a Colombia.</p> <p>A continuación se relacionan los temas de interés que se publicaron en Twiter: El día 24 de Diciembre en la contraportada del periódico portafolio – Renovación tecnológica, clave del avance de 4-72; el día 10 de Diciembre La Escuela de Investigación Criminal de la Policía Nacional recibe Estampilla de Correo de 4-72; el 19 de noviembre recibe visita del Gerente General de Correo Uruguayo y de la delegación del Correo Postal Italiano, El 28 de octubre 4-72 paga al Estado Colombiano 46 mil millones por Concesión de Operación, el 29 de septiembre, los colaboradores de 4-72 se capacitan en prevención del tráfico de sustancias ilícitas en la mensajería.</p> <p>7. Con el objeto de tener informada a la Ciudadanía acerca de la nueva cultura de filatelia, se lanzaron al público seis (6) emisiones filatélicas aprobadas mediante Resolución por parte del Min-Tic.</p> <p>8. Con el propósito de fortalecer la cultura filatélica, se realizaron dos talleres a nivel Nacional, un taller fuera del país (Quito – Ecuador) y tres (3) talleres en la Ciudad de Bogotá. Además de ello, se prestó asesoría y se realizaron seis (6) talleres capacitación en el tema de Filatelia a nivel Nacional.</p> <p>9. Se asistió a eventos Internacionales con el fin de dar a conocer los avances en la Gestión con los grupos de interés como: 1) Reunión Grupo Técnico Ejecutivo sobre integración Comercial por envíos Postales (Septiembre 28 y 29 Lima-Perú), 2) Evento PostExpo (29 de Septiembre a octubre 01 – París). 3) Seminario Crecer con Ecommerce (Octubre 13 – UPU-Brasil), 4) Foro de Desarrollo de la Filatelia (Noviembre 16 a 18 – Uruguay).</p> <p>10. Como producto entregable, se realizaron los reportes de información correspondiente a CRC, SIC y DNP del tercer trimestre de 2015 exigidos a la entidad que evidencian el resultado de la Gestión Institucional durante el período vigente.</p> <p>11. Se realizó la Convención de la Planeación Estratégica con el fin de evidenciar las proyecciones y retos institucionales entre el 01 y 02 de Diciembre de 2015.</p> <p>12. Se emitió los avances de seguimiento del tercer trimestre de 2015 (Modelo Integrado de Planeación y Gestión Institucional – FURAG), del sector Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Producto de resultados obtenidos del proceso de evaluación de los formularios diligenciados con corte a Septiembre 30 de 2015.</p>



## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



### OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A.					Año: 2015
					<p>13. Con el objeto de orientar y concientizar a los colaboradores, el proceso de Gestión Humana realizó capacitaciones alusivas a los delitos que conllevan a los actos de corrupción y permitan reforzar conocimientos de ello en la Rendición de Cuentas como son: Aspectos básicos de las sustancias psicoactivas, tráfico ilícito de Estupefacientes, prevención del tráfico de sustancias ilícitas dirigido a transportistas y auxiliares de transporte, Habilidades Gerenciales dirigida a colaboradores de SAC y PQR, Narcotráfico un cáncer social dirigido a los procesos de calidad, Distribución, Admisión, Seguridad, Riesgos, Planeación, Transporte, Upad 4-72, PQR, Casillero, UPCC, Aeropuerto.</p>
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.			X		<p>1. Se realizó la actividad Héroes del Servicio Anual para los empleados de la empresa 4-72 el día 16 de Diciembre de 2015 por su excelencia en la orientación al servicio al cliente interno y externo durante todo el año a nivel Nacional.</p> <p>2. Con el fin de buscar mejorar los mecanismos de atención a los clientes, se realizaron capacitaciones con el fin de profundizar conocimientos en portafolio de servicios, tiempos de entrega y protocolos de atención a los ciudadanos</p> <p>3. Mediante convenio con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) se capacitaron los colaboradores de la Vicepresidencia de Servicio al Cliente en el curso de Servicio al cliente en las Organizaciones, cuyo objetivo es la adquisición de los Conocimiento Aptitudes que permitirán atender quejas y reclamos de los clientes, como también la elaboración y presentación de informes de seguimiento y realizar todas las tareas relacionadas con la Post Venta de una manera profesional y Eficiente.</p> <p>4. Se realizó Comité de Servicio al Cliente el 03/12/15 y 05/12/15, como foco principal de actividad para disminuir las PQR y mejorar los tiempos de entrega en cada uno de los servicios prestados por la Empresa, de manera semanal, creado mediante resolución 018 del año 2014 "Por la cual se institucionaliza el Comité Nacional y Regional de Servicio al Cliente de Servicios Postales Nacionales S.A".</p> <p>5. Se realizaron actividades de seguimiento a respuestas de cada PQR con el fin de verificar la oportunidad y calidad de las mismas mediante Comités primarios de la Vicepresidencia de Servicio al Cliente con seguimiento a los indicadores de Gestión a las Jefaturas Nacionales que dependen de esa Vicepresidencia efectuados los días 12 de noviembre y 18 de Diciembre de 2015.</p> <p>6. Se realizó Medición de la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad mediante la aplicación de la encuesta CLISA la cual se realiza anual.</p> <p>7. Se realizaron actividades de publicación en la página web de la entidad de la carta del trato digno a los usuarios donde se da a conocer los derechos de los ciudadanos y los</p>



# SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

<b>Entidad:</b> Servicios Postales Nacionales S.A.		<b>Año:</b> 2015	
			<p>medios habilitados para garantizarlos.</p> <p>Como medio de protección de derecho a los ciudadanos, se encuentra habilitado en la página <a href="http://www.4-72.com.co">www.4-72.com.co</a> el link de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), el cual puede ser consultado a través de la ruta <a href="http://www.4-72.com.co/PeticionesQuejasyRecursos">http://www.4-72.com.co/PeticionesQuejasyRecursos</a>. <a href="http://www.sic.gov.co/">http://www.sic.gov.co/</a></p> <p>8. Como estrategias de atención al ciudadano tenemos el buzón de sugerencias ubicados con el fin de atender a los usuarios que se acercan a los puntos de atención al cliente y que no se comunican por los demás medios como los son el chat y la línea del Contact center.</p>
Consolidación del documento	 Dra. Stenia Neira Torres Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno		
Seguimiento de la Estrategia	 Dra. Stenia Neira Torres Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno		