

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A.

Año: 2017

Estrategia, mecanismo, medida.	Actividades realizadas		Responsable	Observaciones
	abr-30	ago-31 dic-31		
<p>1. PRIMER COMPONENTE:</p> <p>Metodología para la identificación de Riesgos de corrupción y acciones para su manejo.</p>	X		<p>1. Gerencia de Riesgos y cumplimiento. 2. Oficina Asesora de Planeación. 3. Dueño de cada Proceso/Subproceso. 4. Oficina Asesora de Control Interno.</p>	<p>1.1 Revisión de la Política de Riesgos de Corrupción:</p> <p>Se llevó a cabo la revisión de la política establecida para la administración de Riesgos de Corrupción y ésta no tuvo modificaciones.</p> <p>Su aprobación se llevó a cabo el 28 de septiembre de 2016.</p>
			<p>2.1 Actualización de la metodología (DAFP):</p> <p>Los formatos se encuentran debidamente actualizados, conforme a lo recomendado en la metodología establecida por la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción" emitida por la Presidencia de la Republica en colaboración del DAFP.</p> <p>3.1 Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Página Web:</p> <p>El plan anticorrupción se encuentra publicado en la página web de la entidad, consultar en el link. http://www.472.com.co/sites/default/files/TextolmagenArchivo/Plan_Anticorrupcion_y_de_Atencion_al_Ciudadano_2017.pdf</p> <p>4.1 Seguimiento a la materialización de estos riesgos.</p> <p>En relación con este punto, se recibieron copias de las certificaciones de los subprocesos de Almacén Especies y máquinas Franqueadoras, Director nacional de Informática y Tecnología, Jefe Nacional de tratamiento, Directora Nacional de Gestión Humana, Oficina</p>	



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Asesora de Planeación. Los cuales certifican que no conocieron de la ocurrencia de actos de corrupción al interior de sus procesos y si llegare a conocerlos, inmediatamente los reportaran a las áreas de vigilancia y control de 4-72 (Control Interno disciplinario, Riesgos y cumplimiento y Control Interno Tesorería.).

De otra parte, el día 3 de abril de 2017, se recibió por correo electrónico, de la oficina de riesgos, la tabla que se adjunta, lo mismo que del mensaje, que me permito anexar acá en este documento de cuyo contenido se puede deducir lo siguiente:

Los subprocesos de operaciones financieras, Servicios Financieros, Ventas (comercial), Transporte, distribución, Comunicaciones, Seguridad y Salud Ocupacional, Archivo, Contabilidad e impuestos, no enviaron ninguna copia del informe mensual sobre la ocurrencia o no de eventos relacionados con la ley anticorrupción.

La tabla que informa en qué meses y cuáles subprocesos enviaron a Control Interno copia informando que no tenían conocimiento de ocurrencia de eventos de corrupción durante ese mes, es la siguiente:

PROCESO	SUBPROCESO	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Vicepresidencia General (gestión Comercial)	Operaciones Financieras				
	Servicios Financieros	X	X	X	X
	Ventas (Comercial)				
	Admisión y Tránsito			X	
	Logística Internacional	X	X	X	
	Transporte				
	Distribución				
	Consejería Asuntos Internacionales	X	X	X	
	Marketing y Nuevos Negocios	X	X	X	
	Subsistema Integrado (SIG)	X	X	X	
Vicepresidencia de Operaciones (Gestión de la Operación)	Comunicaciones				
	Control Interno Organizativo	NA	NA	NA	NA
	Servicio al Cliente	X	X	X	
	TPOR	X	X	X	
	Total Center	X	X	X	
	Eventos de Venta/Capital Riesgo				
	Seguridad y Salud Ocupacional	X	X	X	
	Informática y Tecnología	X	X	X	
	Gestión Humana	X	X	X	
	Servicios Generales	X	X	X	
Vicepresidencia de Soporte Corporativo (Apoyo)	Infraestructura Compras	X	X	X	
	Infraestructura Seguros	X	X	X	
	Especiales y Franquicias	X	X	X	
	Almacenamiento General	X	X	X	
	Archivo				
	Jurídico / Secretaría General	X	X	X	
	Seguridad Social	X	X	X	
	Proceso Nacional Financiera	X	X	X	
	Contabilidad e Impuestos	X	X	X	
	Comunicaciones	X	X	X	
Seguros	X	X	X		

	<p>En lo anterior se observó que hacen falta algunos de los certificados de lo cual la oficina de Riesgos y Cumplimiento debe fortalecer el seguimiento al reporte que debe enviar las áreas responsables.</p> <p>4.2. Revisión de los controles:</p> <p>El seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción (materialización de riesgos y controles), la revisión a los controles se cumple periódicamente, de acuerdo con la recalificación anual de matriz de riesgos de corrupción, bajo las etapas de: i) identificación, ii) medición, iii) control y iv) monitoreo.</p> <p>Matriz de riesgos recalificada 2017 – se encuentra en la página Web 4-72, y puede ser consultada mediante el enlace. http://www.472.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/Matriz_Riesgos_de_Corrupcion_2017.pdf</p> <p>4.3 Identificación de nuevos posibles riesgos</p> <p>La Oficina asesora Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación realizaron la reevaluación de los riesgos en mes de Marzo de 2017. En la herramienta Sherlock. http://172.18.166.89:8585/Formularios/Riesgos/Admin/HistoricoRiesgo.aspx</p> <p>5.1 Oficina de Control Interno llevará acabo el seguimiento:</p> <p>La Oficina Asesora control Interno dentro del plan de auditoria Anual se encuentra la programación del seguimiento cuatrimestral al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.</p> <p>5.2 En los procesos de auditoria se solicita que se analicen las causas, los riesgos y los controles identificados en la matriz de riesgos de corrupción:</p> <p>En las auditorías realizadas por la Oficina Asesora de Control Interno, dentro del programa de auditoria se incluyen el análisis de las causas, los riesgos y los controles identificados, se pueden evidenciar en los informes mencionados continuamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Auditoria MECI ➤ Auditoria- Pormenorizado del estado de control interno. ➤ Auditoria -Seguimiento (NIIF) ➤ Austeridad en el Gasto IV trimestre 2016 ➤ Informe control interno contable MECICO <p>5.3 Identificar cambios y actualizar matriz y mapa de riesgos.</p> <p>Mensualmente los dueños de proceso y subproceso certifican ante la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento el conocimiento o no sobre actos de corrupción al interior de la entidad y/o cada proceso, a la fecha ninguno de ellos ha reportado algún evento positivo de corrupción que conlleve a identificar cambios, modificaciones o ajustes a la matriz de riesgos de corrupción.</p>



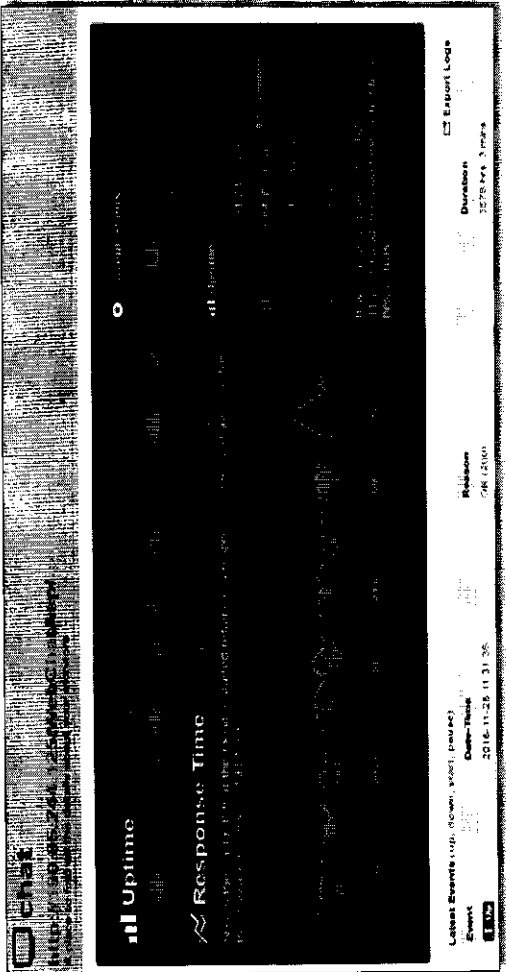
<p>2. SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites</p>	<p align="center">X</p>	<p align="center">Vicepresidencia Comercial</p>	<p>1. Trámite Tarifa Postal Reducida. 2. Otro Procedimiento Administrativo (OPA) Servicio de Correo Certificado. 3. Otro Procedimiento Administrativo (OPA) Servicio de Correo Normal</p> <p><i>El proceso no informo el estado actual de las actividades con fecha de inicio 01/01/2017 y finalización el 31/12/2017, a lo anterior la Oficina Asesora de Control Interno solicitara el plan y las actividades realizadas para dar cumplimiento de la programación y metas establecidas.</i></p>
<p>3.TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas</p>	<p align="center">X</p>	<p>1. Oficina Asesora de Comunicaciones. 2. Oficina Asesora de Planeación. 3. Oficina Asesora de Control Interno. 4. Jefe Nacional de filatelia. 5. Jefe Consejería Internacional. 6. Secretaria General 7. Jefe oficina de Marketing. 8. Dirección Nacional de Gestión Humana.</p>	<p>1.1 Realizar publicaciones institucionales en el Periódico interno que evidencien a todos los empleados el avance en la Gestión Institucional (La Entrega). 1.2 Publicar en Carteleras Institucionales los avances en la Gestión Institucional (Carteleras Internas). 1.3 Publicar noticias internas en relación a la Gestión institucional en cada una de las regionales que tiene 4-72 (La Entrega). 1.4 Publicar en los medios de prensa Nacional de gran circulación el avance en la Gestión institucional evidenciados logros y aciertos en el modelo Gerencial. 1.5 Publicar los informes exigidos por los Entes Reguladores en la Página Web con el fin de evidenciar cumplimiento en los requerimientos externos exigidos por Ley. 1.6 Realizar los reportes de Información exigidos a la entidad y que evidencien el resultado de la Gestión Institucional durante el periodo vigente. (CRC, SIC, Min Tic). 1.7 Realizar el Informe de Pormenorizado de Control Interno evidenciando el avance en la evaluación de la gestión de la vigencia. (CGR, GEL). 1.8 Realizar la activación de Redes Sociales para recibir todas las solicitudes de los ciudadanos y hacer preguntas con respecto a los diferentes temas de interés en el avance a la Gestión Institucional (Facebook, Twitter). 1.9 Realizar y ejecutar la Agenda Filatélica con el Min TIC (capacitaciones, sensibilizaciones y asesorías), con el fin de incentivar estos grupos de interés y dar a conocer la Gestión Institucional en este tema. 1.10 Ejecutar los eventos internacionales a los que se invita la entidad con el fin de dar a conocer los avances en la Gestión con estos grupos de interés. 1.11 Realizar el Informe de Gestión de la entidad y publicarlo en la Página Web de 4-72.</p>



			<p>2.1 Realizar Comités de Presidencia Institucional (Interno) donde se evidencie el seguimiento a la Gestión Institucional.</p> <p>2.2 Publicar los avances de Seguimiento a la Gestión Institucional dictados por el DAFP (Modelo Integrado de Planeación y Gestión Institucional - FURAG).</p> <p>2.3 Realizar Audiencia Pública invitando a todos los grupos de interés y entes reguladores para que participen en el dialogo abierto de rendición de resultados de la empresa para la vigencia (Plan de Acción Anual para Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 4-72)</p> <p>2.4 Realizar Foros Virtuales (Hangouts) con los Grupos Sociales acerca de los temas de interés y avances en la Gestión Institucional, activando las redes sociales (Facebook, Twitter).</p> <p>2.5 Participar en Ferias y Eventos del sector real (Tecnológico, Gubernamental, Estatal, Distrital) en los que se pueda tener un espacio abierto para el dialogo y la exposición de avances en la Gestión Institucional. BTL.</p> <p>2.6 Realizar actividades de Promoción y Publicidad en medios masivos de comunicación (ATL).</p>	<p>3.1 Realizar un concurso interno para incentivar el conocimiento e interés en el afianzamiento de la cultura de Rendición de Cuentas para los servidores internos.</p> <p>3.2 Realizar sensibilizaciones internas que permitan reforzar los conocimientos en Rendición de Cuentas (Sensibilizaciones)</p> <p>4.1 Verificar el seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cada cuatrimestre.</p> <p>Algunos de los procesos no informaron el estado actual de las actividades con fecha de inicio 01/01/2017 y finalización el 29/06/2017, 30/06/2017, 30/08/2017 y 31/12/2017, a lo anterior la Oficina Asesora de Control Interno solicitara el plan y las actividades realizadas para verificar avances y apoyar el cumplimiento a las programación y metas de establecidas.</p>
<p>4. CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano</p>	<p>X</p>	<p>1. Vicepresidencia de Servicio al cliente.</p>	<p>1.1 Mantener actualizados en la página Web, los derechos y deberes de los usuarios.</p> <p>1.2 Actualizar la Guía del Usuario y publicarla en un lugar visible en cada uno de los Puntos de Venta.</p> <p>1.3 Realizar actualizaciones permanentes a los Procedimientos de atención al usuario de acuerdo con sus necesidades.</p>	



<p>2. Oficina Asesora de Marketing. 3. Oficina Asesora de Comunicaciones. 4. Jefatura Nacional de Call Center. 5. Dirección Nacional de Gestión Humana. 6. Jefatura Nacional de PQR. 7. Secretaria General. 8. Jefatura nacional IT 9. Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>2.1 Actualización permanente de la página WEB con productos, servicios y temas de interés. 2.2 Disponibilidad de una línea gratuita 472200 Bogotá, 018000 111 210 Nacional. 2.3 Implementación del sistema de autogestión en consulta de trazabilidad de envíos a nivel nacional 2.4 Disponibilidad de atención a través de CHAT 4-72 2.5 Buzones de sugerencias ubicados en todas las oficinas propias a nivel nacional. 2.6 Disponibilidad de atención a través de Correo electrónico: El Usuario tiene acceso de servicio y atención mediante el correo servicioalcliente@4-72.com.co. 2.7 Atención presencial de los clientes a través de las 8 oficinas de Servicio al Ciudadano. 3.1 Ejecución del Plan de Bienestar e Incentivos. 3.2 Desarrollar un programa de capacitación y sensibilización para fortalecer las competencias del talento humano de la Compañía. Los ítem 3.1 y 3.2 la Dirección Nacional De Gestión Humana, realizo actividades bienestar y actividades capacitación en el periodo de enero a abril 2017. Se recibieron Soportes. 4.1 Respuesta Oportuna a las PQR instauradas por los usuarios de acuerdo con la normatividad vigente. 4.2 Mantener actualizada la página WEB con la normatividad relativa al COR de negocio y vigente. 4.3 Mantener actualizada y publicada la política de protección de datos al usuario. Dirección Nacional de IT reporta que la consulta se puede realizar mediante el Link DE consulta http://www.4-72.com.co/PoliticaDePrivacidad. 5.1 Comunicación permanente con los usuarios a través de las Redes Sociales. 5.2 Realizar medición de Satisfacción al Cliente (NSU), para conocer sus opiniones y necesidades. Algunos de los procesos no informaron el estado actual de las actividades con fecha de inicio 01/01/2017 y finalización el 29/06/2017, 30/06/2017, 30/08/2017 y 31/12/2017, a lo anterior la Oficina Asesora de Control Interno solicitara el plan y las actividades realizadas para verificar avances y apoyar el cumplimiento a la programación y metas establecidas.</p>
	X

<p>5. QUINTO COMPONENTE:</p> <p>Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</p>	<p>X</p>	<p>1. Jefatura Nacional IT.</p> <p>2. Jefatura Nacional de PQR.</p> <p>5. Jefatura Nacional Call Center.</p> <p>6.</p> <p>4. Oficina de Archivo y Correspondencia.</p> <p>5. Vicepresidencia de Servicio al cliente.</p>	<p>1.1 Realizar evaluación del cumplimiento de la información mínima a publicar, diligenciando la matriz de autodiagnóstico 2017.</p> <p>1.2 Solicitar a los responsables la publicación en la página web de la información pendiente por publicar según los requisitos de la ley 1712 y su decreto reglamentario.</p> <p>1.3 Mantener actualizada la información de la página web, por medio de la solicitud semestral a cada área responsable de actualización de la información.</p> <p>La Dirección Nacional de IT reporta al respecto al ítem 1.1, 1.2 y 1.3. las actividades cargadas a la plataforma de Sistema de Gestión Estratégica de la entidad, con el siguiente contenido:</p>																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>EDT</th> <th>Actividad</th> <th>Responsable</th> <th>Fecha Inicio</th> <th>Fecha Fin</th> <th>Avance Prog</th> <th>Avance Real</th> <th>Días Pn</th> <th>Cump</th> <th>Venc</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.1</td> <td>Realizar evaluación del cumplimiento de la información mínima a publicar, diligenciando la matriz de</td> <td>César Augusto Maldonado</td> <td>19/04/2017</td> <td>31/12/2017</td> <td>3%</td> <td>0%</td> <td>2/9</td> <td>●</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1.2</td> <td>Solicitar a los responsables la publicación en la página web de la información pendiente por publicar</td> <td>César Augusto Maldonado</td> <td>19/04/2017</td> <td>05/05/2017</td> <td>44%</td> <td>100%</td> <td>4</td> <td>●</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1.3</td> <td>Mantener actualizada la información de la página web, por medio de la solicitud semestral a cada área</td> <td>César Augusto Maldonado</td> <td>19/04/2017</td> <td>31/12/2017</td> <td>3%</td> <td>100%</td> <td>2/9</td> <td>●</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				EDT	Actividad	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Avance Prog	Avance Real	Días Pn	Cump	Venc	1.1	Realizar evaluación del cumplimiento de la información mínima a publicar, diligenciando la matriz de	César Augusto Maldonado	19/04/2017	31/12/2017	3%	0%	2/9	●		1.2	Solicitar a los responsables la publicación en la página web de la información pendiente por publicar	César Augusto Maldonado	19/04/2017	05/05/2017	44%	100%	4	●		1.3	Mantener actualizada la información de la página web, por medio de la solicitud semestral a cada área	César Augusto Maldonado	19/04/2017	31/12/2017	3%	100%	2/9	●	
EDT	Actividad	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Avance Prog	Avance Real	Días Pn	Cump	Venc																																		
1.1	Realizar evaluación del cumplimiento de la información mínima a publicar, diligenciando la matriz de	César Augusto Maldonado	19/04/2017	31/12/2017	3%	0%	2/9	●																																			
1.2	Solicitar a los responsables la publicación en la página web de la información pendiente por publicar	César Augusto Maldonado	19/04/2017	05/05/2017	44%	100%	4	●																																			
1.3	Mantener actualizada la información de la página web, por medio de la solicitud semestral a cada área	César Augusto Maldonado	19/04/2017	31/12/2017	3%	100%	2/9	●																																			
<p>2.1 Publicar y actualizar en la Página Web la información de PQR'S recibidas durante la vigencia 2017.</p> <p>En este sentido aparecen publicados los la PQR recibidas en el I Trimestre 2017, en el siguiente enlace.</p> <p>http://www.4-72.com.co/content/pgrd-primer-semestre-2016</p>																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">PQRS Recibidas I Trimestre 2017</th> </tr> <tr> <th>MES</th> <th>No. de PQRS Recibidas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ENERO</td> <td>4.410</td> </tr> <tr> <td>FEBRERO</td> <td>3.763</td> </tr> <tr> <td>MARZO</td> <td>4.086</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>12.259</td> </tr> </tbody> </table>				PQRS Recibidas I Trimestre 2017		MES	No. de PQRS Recibidas	ENERO	4.410	FEBRERO	3.763	MARZO	4.086	TOTAL	12.259																												
PQRS Recibidas I Trimestre 2017																																											
MES	No. de PQRS Recibidas																																										
ENERO	4.410																																										
FEBRERO	3.763																																										
MARZO	4.086																																										
TOTAL	12.259																																										

	<p>3.1 Mantener el servicio de chat en la página web y desarrollar sistema de satisfacción.</p> <p>Se recibió la siguiente información del sistema funcional de la entidad en relación con los tiempos de respuesta del chat el cual se encuentra al 100% de funcionamiento:</p>
	 <p>The screenshot shows a chat interface with a 'Uptime' section indicating 100% availability and a 'Response Time' section showing a graph of response times over the last 24 hours. The interface includes a chat window on the left and a sidebar with 'Uptime' and 'Response Time' sections.</p>
	<p>6.1 Implementación del Programa de Gestión Documental Interna.</p> <p>6.2 Implementación del Plan Institucional de Archivo.</p> <p>6.3 Elaborar y publicar el registro de activos e índice de información clasificada.</p>
	<p>Las actividades con fecha de inicio 01/01/2017 y finalización el 29/06/2017, 30/06/2017, 30/08/2017 y 31/12/2017, La Oficina Asesora de Control Interno solicitara el plan y las actividades realizadas para verificar avances y apoyar el cumplimiento a las programación y metas de cumplimiento.</p> <p>4.1 Mantener actualizado y en funcionamiento el Programa para Ciegos de la Página Web. En relación a esta actividad se proporciona como evidencia el enlace enviado por la Jefatura nacional de IT. http://www.4-72.com.co/sites/default/files/nvda-programa-ciegos.rar</p> <p>4.2 Mantener actualizado y en funcionamiento el Programa de traductor en la Página Web.</p> <p>La entidad cuenta con el programa actualizado y funcional:</p>

9

		<p>4.3 Capacitación de los miembros del soporte del Call Center para prestar un mejor servicio. Actividades con fecha de finalización el 31/12/2017.</p> <p>5.1 Definir en la Página Web el mecanismo de comunicación para solicitudes de Información pública.</p> <p>5.2 Consolidar y realizar seguimiento a las solicitudes de información pública recibidas.</p> <p>En relación con los ítem 5.1 y 5.2, se proporciona el enlace a la siguiente dirección : http://www.4-72.com.co/content/sistema-solicitud-informacion-publica</p>

<p>6. SEXTO COMPONENTE: Iniciativas Adicionales</p>	<p>X</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficina Asesora de Planeación. 2. Oficina Asesora de Comunicaciones. 3. Jefatura Nacional IT. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar a la ciudadanía los resultados de la gestión. • Habilitar espacios de comunicación con la ciudadanía, para que propongan temas de interés a tratar en la Rendición de Cuentas • Promover la participación en el foro del sitio web de 4-72 sobre la gestión institucional • Hacer encuestas en Twitter y Facebook (usando emoticones) relacionadas con Planeación Estratégica de 4-72 y/o servicios. Ej.: Criterio para preferir un servicio: Puntualidad, buena atención al cliente, tradición, calidad. • Promover nuestra información disponible en la plataforma www.datos.gov.co en redes sociales y portal web 4-72. <p>La dirección nacional de IT, Proporciona la información de consulta mediante el enlace a la página web, referido a estas acciones</p> <p>http://www.4-72.com.co/content/datos-abiertos-4-72</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover en redes sociales de 4-72 los espacios para la participación ciudadana. • Publicar en sitio web de 4-72 documento preliminar de: Plan de Acción Institucional Plan Estratégico Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018 para comentarios de la ciudadanía. <p>Las actividades con fecha de finalización del 30/09/2017, 01/10/2017, 04/11/2017 y 31/12/2017, La Oficina Asesora de Control Interno solicitara el plan y las actividades realizadas para verificar avances y apoyar el cumplimiento a las programación y metas establecidas.</p>
<p>Consolidación del documento</p>	 JOSEFINA DEL PILAR RODRIGUEZ A. Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno		
<p>Seguimiento de la Estrategia</p>	 JOSEFINA DEL PILAR RODRIGUEZ A. Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno		

Elaboro: Henry W Torres - Profesional Experto Control Interno - Jennifer Y Parra - Auditor Control Interno

