

## SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.

### OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO Estatuto Anticorrupción; Ley 1474 de 2011 – Artículo 9. Período: Julio – Octubre de 2012

Para las vigencias 2011 a 2014, la entidad estableció el Plan Estratégico “Con creación de valor”, encaminado a alinear los esfuerzos de todos los procesos y subprocesos a las tendencias del sector postal, en las dimensiones: física, financiera y electrónica. Basado en el propósito de consolidar una estructura competitiva, el Plan Estratégico fue concebido en tres estrategias: el aumento de las competencias del capital intelectual, el incremento de la eficiencia en la plataforma operativa, y el fortalecimiento de la estrategia de crecimiento con valor.

Siguiendo los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), a continuación se presentan los logros y las oportunidades de mejora de los ejes temáticos que conforman el Sistema de Control Interno de la entidad, clasificado en los subsistemas de control: estratégico, de gestión y de evaluación.

#### SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

Desde el aspecto comercial, se implementó el plan de acción “mejoramiento del servicio” con el fin de optimizar la gestión de las solicitudes de los clientes, a través de la realización de jornadas de capacitación en relación a la información básica del negocio. Así mismo, mediante la Circular Externa No. 004 del 27 de enero de 2012, la Superintendencia de Industria y Comercio le asignó el Código Único Numérico 7192 a Servicios Postales Nacionales S.A., cumpliendo lo establecido en el parágrafo 2 del artículo 26 de la Resolución 3038 del 4 de abril de 2011. A partir del mes de abril de 2012 la Entidad implementó el software para la atención de las peticiones, quejas y reclamos denominado CUN (Código Único Numérico), permitiendo realizar un mayor control en las solicitudes de las PQR a nivel nacional, en lo relacionado con recepción, asignación y cierre, especialmente en Soporte Corporativo por su volumen. Lo anterior, cumpliendo lo establecido en el artículo 26 de la Resolución 3038 del 4 de abril de 2011. Para el tercer trimestre de 2012, este plan presentó un cumplimiento del 89,9%.

También se implementó el plan de acción “desarrollo de servicios financieros postales”, mediante la revisión y elaboración de una propuesta que contempla la estructura que soporta la prestación de los servicios financieros postales, así como el desarrollo de una estrategia del servicio, a nivel comercial, de distribución, de precio y de promoción y, estableciendo variables de desempeño. En el tercer trimestre de 2012, este plan presentó un cumplimiento del 20,4%. Para el cuarto trimestre de 2012, se tiene programado realizar los análisis financieros y la definición del plan piloto de recaudos.

Para viabilizar la unidad operativa de carga y servicios logísticos, se recolectó información para el diagnóstico y análisis de factibilidad. Se tiene programado realizar en el segundo semestre de 2012, el diseño de la unidad de servicios logísticos, el análisis técnico, el estudio de factibilidad atendiendo su impacto económico y financiero, para su respectiva implementación.

Mediante el plan de acción "diseño e implementación operativa de la unidad de masivos", se realizó el diagnóstico de la operación actual de correo masivo, la formalización de los procedimientos para el funcionamiento de la unidad de masivos, la búsqueda y contratación de las instalaciones necesarias para albergar la operación de la unidad de masivos y su adecuación. Para el cuarto trimestre de 2012, se estableció su implementación y seguimiento. Al 30 de septiembre de 2012, este plan presentó un cumplimiento del 34,6%.

Con el fin de cumplir el objetivo de incrementar la eficiencia operativa se implementó el plan de acción "centro de monitoreo y control", el cual contempló la recolección de datos e información relacionada con los procesos operativos para la definición del modelo operativo del centro de gestión de devoluciones (estableciendo, el organigrama, los recursos físicos y tecnológicos). Su implementación se realizará durante el segundo semestre de 2012. Para el segundo trimestre de 2012, este plan presentó un cumplimiento del 65,79%.

Así mismo, se implementó el plan de acción "mejoramiento de la infraestructura operativa" a fin de determinar las necesidades para el manejo y traslado de documentos, la búsqueda de proveedores, realización de pruebas, el análisis de las alternativas y la determinación de las especificaciones técnicas. Al 30 de septiembre de 2012, se cumplió en un 84,5% las actividades planeadas. Se tiene programado realizar en el cuarto trimestre de 2012, la contratación para la ejecución de esta actividad.

La entidad tiene definido una política y metodología para la Administración de Riesgos. Durante los últimos períodos, la administración implementó una Gerencia de Cumplimiento a fin de adoptar los nuevos estándares y modelos recomendados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la adopción de la Ley 1369 de 2009, las Resoluciones 2702, 2703, 2704, 2705 y 2706 de 2010, pautas para la administración y mitigación de los riesgos de liquidez, riesgos operativos, riesgos por lavado de activos y financiación del terrorismo, armonizados con el proceso de Administración de Riesgos del Sistema de Control Interno, dado por la prestación de servicios postales de pago, los cuales se estiman implementar en el segundo semestre de 2012.

## **SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN**

La entidad cuenta con políticas, procedimientos, controles preventivos y correctivos e indicadores, que miden la gestión de cada uno de los procesos/subprocesos misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación y control. Esta información es documentada e implementada por los funcionarios responsables de su ejecución, los cuales cuentan con parámetros para la revisión, aprobación, distribución, modificación y divulgación en el Sistema Integrado de Gestión, así como para la revisión y distribución de los documentos de origen externo, lo que garantiza que la información y el conocimiento de los procesos/subprocesos se mantengan actualizados y aplicables a las condiciones actuales de la entidad.

Como parte de la medición semestral, se cuenta con el indicador efectividad del Sistema Integrado de Gestión, cuyo objetivo es incrementar la eficiencia, eficacia y efectividad del sistema, el cual al 30 de junio de 2012 presentó como resultado una medición del 98,3%, dado al bajo cumplimiento de Gestión Humana 61,7%, principalmente al bajo desempeño de los indicadores de desvinculación. Gestión del Sistema Integrado, Gestión de la Operación, y



Gestión Comercial obtuvieron un desempeño tolerable con un cumplimiento del 87,1%, 94,7% y 89,3% respectivamente.

En cuanto a la información financiera que debe publicarse y estar disponible en la página web de la entidad, se verificó su oportuna actualización, la última información publicada corresponde a la información financiera al 31 de agosto de 2012, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 37 de la Ley 222 de 1995.

Así mismo, la Entidad cuenta con canales virtuales como las redes sociales y la página Web para comunicar las diferentes actividades programadas y realizadas. A partir del 14 de diciembre de 2011 se habilitó el nuevo portal Web, igualmente se implementó un formulario electrónico para facilitar a la ciudadanía, la presentación de peticiones, quejas y reclamos y el seguimiento al trámite de las mismas. A partir del 20 de abril de 2012 se implementó un formulario para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de posibles actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, a fin de cumplir lo establecido en la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública". Al 30 de septiembre de 2012, se recibieron 66 denuncias, de las cuales, 59 de ellas correspondieron a fallas en el servicio, siendo trasladadas para su gestión a la Jefatura Nacional de Peticiones, Quejas y Reclamos. Una denuncia correspondió a una debilidad en relación al horario de atención en los puntos de venta, aspecto que fue incluido en las actividades propias de auditoría interna.

Mediante el plan de acción "centralización y digitalización del archivo operativo a nivel nacional", la Entidad busca mejorar la consulta de información para la gestión de las solicitudes de los clientes. Para ello, realizó el diagnóstico del estado de los archivos de gestión a nivel central, se adecuaron espacios físicos, se verificaron los perfiles y se capacitó al personal encargado de la administración y organización de los archivos operativos, se creó el procedimiento PR-IS-005 – Archivo, mediante el cual se administra y custodia los documentos producto del trabajo cotidiano de la entidad en los archivos de gestión o el archivo central, con el propósito mejorar la gestión por procesos y minimizar el tiempo de respuesta en el trámite de los requerimientos solicitados por los usuarios. Así mismo, se realizó la digitalización de los documentos de los procesos operativos (80% de avance), iniciando por las pruebas de entrega, de la central de tratamiento y transportes. Para el cuarto trimestre de 2012, se determinó centralizar los Archivos de gestión que pertenecen a las subprocesos operativos, iniciando por el subproceso de distribución y entrega, continuamos con tratamiento y finalmente transportes. Al 30 de septiembre de 2012, este plan presentó un cumplimiento del 59,4%.

También se estableció el plan de acción "organización de los fondos documentales acumulados de las sedes regionales", el cual contempló el diagnóstico del estado actual de los fondos documentales acumulados en las sedes regionales, la definición de perfiles, selección, contratación y capacitación del personal requerido, la adecuación de las instalaciones físicas en las sedes regionales necesarias para la organización de los fondos, y la adquisición o contratación de los equipos e insumos requeridos para el desarrollo del plan. Para el cuarto trimestre de 2012, se estableció el inicio del proceso de custodia en el archivo central de los fondos acumulados documentales de las regionales. Al 30 de septiembre de 2012, este plan presentó un cumplimiento del 93,7%.

## SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

La entidad implementó los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública para la elaboración del Informe Ejecutivo Anual de MECI vigencia 2011, a fin de obtener información acerca del Sistema de Control Interno y del Sistema de Gestión de la Calidad en relación a su aplicación. De su aplicación, la Entidad obtuvo los siguientes puntajes:

Elemento	Puntaje	Concepto
MECI	91,38%	El modelo está en un desarrollo óptimo, se debe continuar con actividades de mantenimiento para su sostenimiento a largo plazo.
Calidad	70,78%	El sistema global de calidad se cumple, pero con leves deficiencias en cuanto a documentación o a la continuidad y sistemática de su cumplimiento, o respecto a la fidelidad con las actividades realmente realizadas. Se deberán solucionar las deficiencias a corto plazo, para que el sistema no deje de ser eficaz. Su tendencia hacia la gestión de la calidad es muy positiva. Se sugiere analizar los puntos sobresalientes y aplicar medidas similares a los temas con más baja puntuación.

La entidad emitió los informes anuales respecto al avance del Sistema de Control Interno y del Control Interno Contable correspondientes a la vigencia 2011 y los demás informes de Ley. Está ejecutando el Plan Anual de Auditoría en la vigencia 2012, mediante la realización de las auditorías internas, atendiendo lo establecido en el artículo 12 de la Ley 87 de 1993.

De la evaluación al avance del Sistema de Control Interno, la entidad obtuvo una calificación del 91,38% en el mantenimiento del Modelo Estándar de Control Interno, al aplicar la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

De la evaluación del Sistema de Control Interno Contable, la entidad obtuvo un puntaje de 4,37 de 5 posibles, mejorando en 0,19 puntos respecto a la evaluación de la vigencia anterior, de acuerdo a la metodología establecida por la Contaduría General de Nación.

Como parte de la medición trimestral, se cuenta con el indicador "Ejecución del Plan Anual de Auditoría", el cual al 30 de septiembre de 2012 presentó un avance del 99,18% frente a una meta del 100%.

Para medir su efectividad trimestralmente, se cuenta con el indicador: "Eficacia en el tratamiento de los hallazgos". Al 30 de septiembre de 2012, presentó una medición del 85,8% de una meta del 70%, dado a que los responsables de los procesos y/o subprocesos han gestionado las debilidades identificadas en los procesos de auditoría.

De la evaluación realizada por la Contraloría General de la República la entidad suscribió un plan de mejoramiento institucional, compuesto por 71 hallazgos gestionados en 152 metas, 10 de ellas programadas en el año 2011 y 142 programadas para el año 2012. Este plan de mejoramiento institucional, contempla los resultados de las auditorías modalidad regular y especial.

Del último seguimiento realizado (al 30 de septiembre de 2012), presentó un cumplimiento del 93,94%, cumpliendo los lineamientos establecido por la Contraloría General de la República.

## ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

En términos generales, el Sistema de Control Interno funciona adecuadamente. Sin embargo, existen oportunidades de mejora en los elementos: administración de riesgos y actividades de control, principalmente por no cumplir las metas institucionales. Así mismo, las actividades de comunicación y divulgación, toda vez que no hay una adecuada oportunidad en la divulgación del cumplimiento de la planeación estratégica en la entidad, a nivel nacional.

## RECOMENDACIONES

- Continuar fortaleciendo el seguimiento a las acciones implementadas para la gestión de los riesgos permanentemente, así como la identificación de nuevos eventos de riesgo asociados a la ejecución de las actividades.
- Implementar mecanismos para crear inquietudes y fomentar la participación de los funcionarios acerca de la información que compone cada uno de los elementos del MECI a nivel nacional, especialmente en los componentes de:
  - Administración de Riesgos (contexto estratégico, identificación de riesgos, análisis de riesgos, valoración de riesgos y políticas de administración de riesgos).
  - Comunicación Pública (comunicación organizacional, comunicación informativa y medios de comunicación).
- Contemplar en los nuevos mecanismos de comunicación organizacional "La Entrega Diaria" y "La Entrega Mensual" así como las carteleras, divulgar los resultados del avance de la Planeación Estratégica de la Entidad.
- Establecer mecanismos para mejorar la identificación de acciones preventivas y correctivas a los procesos y/o subprocesos y difundirlos a todos los funcionarios a nivel nacional, que permitan solucionar las causas que los originaron, en plazos acordes a las acciones previstas, con actividades que puedan validarse, y que en caso de presentarse dificultades en su ejecución, se informe oportunamente tal eventualidad.

Cordialmente,



**GERMÁN TARCISIO SÁNCHEZ PARRA**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaborado por:  
Diana Marcela Montaña B. – Profesional de Control Interno  
Del 6 al 13 de noviembre de 2012.

Revisado y aprobado por:  
Germán Tarcisio Sánchez Parra – Jefe Oficina Asesora de Control Interno  
13 de noviembre de 2012.

- Código postal: 110911
- Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.
- Línea Bogotá: (57-1) 419 9299
- Línea nacional: 01 8000 111 210