

## **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.**

**Jefe Oficina Asesora de Control Interno:** Dr. Johny Gender Navas Flores  
**Período evaluado:** 01 de Julio de 2014 – 31 de Octubre de 2014

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, a continuación se presentan los avances y las dificultades de los ejes temáticos que conforman el Sistema de Control Interno en la Entidad, según los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública:

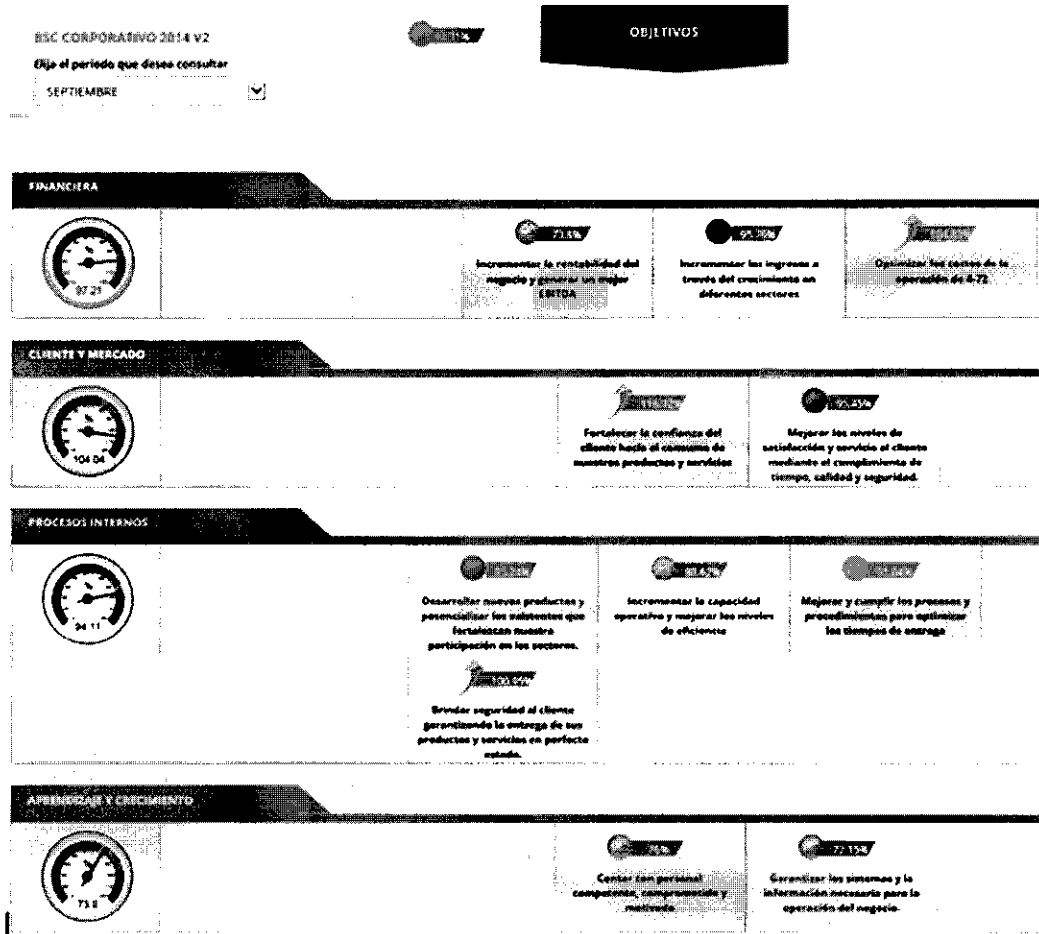
#### **SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO.**

Servicios Postales Nacionales S.A. cuenta con el Código de Buen Gobierno adoptado por la Junta Directiva de conformidad con los estatutos societarios como marco rector que define el sistema por el cual la organización es dirigida y controlada. Dentro del proceso de mejora continua en el primer semestre de 2014 fue actualizado en aspectos como: normatividad aplicable para la prestación de los servicios mensajería expresa, funciones de la Representación Legal asociada a la contratación, visión, políticas seguridad industrial y salud en el trabajo, sistema de gestión de control y seguridad, sistema de administración y mitigación del riesgo de lavados de activos y financiación del terrorismo aplicable a proveedores y/o contratistas, principalmente.

A su vez en la Entidad mediante el Sistema Integrado de Gestión –SIG– recoge y armoniza las directrices de los requisitos definidos en la Norma NTC GP 1000, NTC ISO 9001, NTC ISO 14001, OSHAS 18001, BASC, RUC y el Modelo Estándar de Control Interno MECI. Estos sistemas han sido constituidos en la Entidad como un instrumento gerencial que le permite el cumplimiento de los objetivos en desarrollo de su función institucional y el de mejoramiento de la gestión, con el fin de garantizar la eficiencia, eficacia, transparencia y efectividad en el cumplimiento de sus fines sociales.

Para dar cumplimiento a lo establecido en Decreto No. 943 de 2014 mediante el cual se actualizó el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, de obligatorio cumplimiento y aplicación para las entidades del Estado, 4-72 articuló un grupo interno de trabajo para implementar los ajustes necesarios para adaptar al interior de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. los cambios surtidos en la actualización del MECI a fin de lograr la estructura necesaria para fortalecer el Sistema de Control Interno (Resolución 0000044 del 09-oct-14). Esta actividad permitirá actualizar y sensibilizar de manera transversal los aspectos asociados al MECI de manera integral.

Al 30 de septiembre de 2014 la Planeación Estratégica de la Entidad obtuvo un cumplimiento del 93,31%, así:



Fuente: Consulta aplicativo Link 4-72, 10-nov-14

No se presentan las cifras a octubre de 2014 debido a que actualmente se encuentra en proceso el cierre financiero y administrativo en la Entidad.



La perspectiva de "Clientes" presenta una medición del 104,04% gracias a los esfuerzos encaminados al cumplimiento del objetivo "Fortalecer la confianza del cliente hacia el consumo de nuestros productos y servicios", el cual alcanzó un cumplimiento superior (116,92%) a la meta establecida<sup>1</sup>.

La perspectiva "Aprendizaje y crecimiento" presenta una medición del 73,08% debido a que los indicadores asociados al objetivo "Garantizar los sistemas y la información necesaria para la operación del negocio", no cumplieron la meta establecida<sup>1</sup>.

En relación a la administración del riesgo, la entidad cuenta con metodologías que contemplan los requisitos para la prestación de los servicios financieros: Giros Postales Nacionales.

<sup>1</sup> Información tomada del aplicativo Linktic, el 10-nov-14.

De igual manera, la entidad ha implementado acciones de mejora al interior de sus procesos administrativos, que han contribuido en perfeccionar el comportamiento del indicador "Oportunidad en la atención de PQR's, el cual alcanzó un cumplimiento del 94,4% a septiembre 2014:

| INDICADOR                           | PERIODO | UNIDAD DE MEDIDA | META   | RESULTADO | ANALISIS                                                                      | CUMPLIMIENTO                                                                        | ESTADO                                                                              |
|-------------------------------------|---------|------------------|--------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Oportunidad en la atención de PQR's | SM      | Porcentaje (%)   | 100,00 | 94,40     | se atendió en tiempos 24.732 pqr's de 26.198 generando un indicador del 94,4% |  |  |

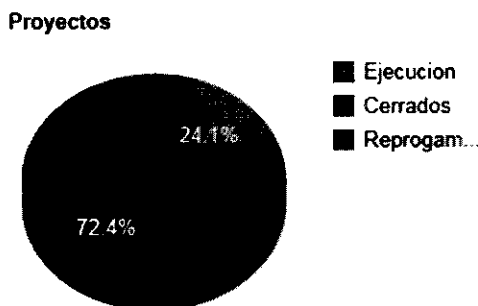
Fuente: Consulta aplicativo Link 4-72, 10-nov-14

### Debilidades

Existen debilidades relacionadas a la oportunidad del proceso de inducción y reinducción a los servidores, especialmente a la definición del mapa de riesgos institucional y su gestión.

### SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN.

La entidad realiza seguimiento mensual a la ejecución de los proyectos definidos en cada proceso y subproceso mediante el aplicativo Linktic. Actualmente existen 13 proyectos<sup>2</sup>, 6 de ellos de inversión y los restantes de gestión. En sistema presentan el siguiente estado:



Fuente: Consulta aplicativo Link 4-72, 10-nov-14

#### Proyectos de Inversión:

- Locker 4-72
- Implementación Gestión Documental PO y PV 4-72
- Carpeta Ciudadana
- Automatización CTP - Cali
- Automatización CTP - Bogotá
- Automatización CTP - Barranquilla

#### Proyectos de Gestión:

- Renovación Tecnológica y Operativa de Giros Nacionales e Internacionales

<sup>2</sup> Información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, 11-jul-14.

- Plan de Capacitación Anual
- Innovación Postal - BID
- Fortalecimiento - Gestión PQR 2014
- Certificación ISO 14001 V2004
- Acreditación del título habilitante como operador de servicios postales de pago de 4-72
- Fortalecimiento - Gestión SAC 2014

La Entidad cuenta con canales de comunicación como: página web, carteleras y periódico institucional, así como el aplicativo ISOLución, a través de los cuales se difunden los principales cambios del Sistema Integrado de Gestión – SIG –.

Los controles establecidos para el control de la información, relacionado a la captura, procesamiento, administración y distribución de datos e información tanto primaria como secundaria son:

- Control de correspondencia entrante y saliente.
- Manejo organizado de recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos disponibles.

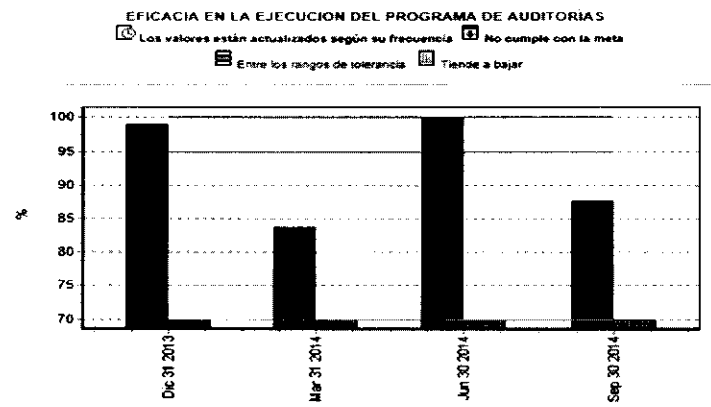
**Dificultades**

La Entidad ha mejorado en la atención en los términos de respuesta de las peticiones, quejas y reclamos (PQR), sin embargo, continúan presentándose algunas excepciones que impiden su cumplimiento al 100%.

Debido a la incorporación de nuevas metodologías administrativas en la Entidad, se observan debilidades en la oportunidad de divulgación de los procedimientos acordes con las nuevas dinámicas de los procesos y subprocesos, principalmente en los estratégicos y misionales.

**SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN.**

La ejecución del Plan de Auditoría 2014 al 30 de septiembre fue del 88% cumpliendo en parte la meta establecida:



Fuente: Consulta ISOLución, 07-jul-14.



De estas auditorías se desprenden los planes de mejoramiento por procesos. Al 30 de septiembre de 2014 presentan un avance del 55% gracias a la gestión respecto a la atención de las debilidades identificadas por los auditados.

Durante lo corrido del 2014 la Entidad ha implementado acciones para adelantar la obtención de las certificaciones en el Sistema de Control y Seguridad, así como la norma ISO 14000 – Ambiental. Producto de estas acciones se han ejecutado auditorías internas y externas con entes certificadores que contribuyen en su adopción.

### **Dificultades**

Existen debilidades en la aplicación de las evaluaciones de desempeño al personal que labora en la Entidad.

### **ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

En términos generales el Sistema de Control Interno de la Entidad cuenta con la formalización y desarrollo acorde a su implementación y mantenimiento, lo cual le ha permitido contar con un ciclo continuo de mejoramiento mediante las diferentes actividades de auditoría tanto internas como por entes externos, además de las diferentes campañas que refuerzan y fomentan los principios y valores que enmarcan el actuar en la Entidad y el logro de los objetivos propuestos. Presenta debilidades principalmente en el elemento de análisis, valoración y gestión de riesgos y en los planes de mejoramiento individual.

### **RECOMENDACIÓN**

La Oficina Asesora de Control Interno considera importante que la administración continúe implementando las acciones necesarias para el mantenimiento y mejora del Sistema de Control Interno, lo que propende por la mejora permanente en la atención y satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Cordialmente,



**JOHNY GENDER NAVAS FLORES**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

*Elaborado por:*  
Diana Marcela Montaña B. – Profesional de Control Interno.  
06 – 11 de noviembre de 2014

*Revisado y aprobado por:*  
Johnny Gender Navas Flores – Jefe Oficina Asesora de Control Interno  
11 de noviembre de 2014