



**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 Marzo de 2014 – 30 de Junio de 2014

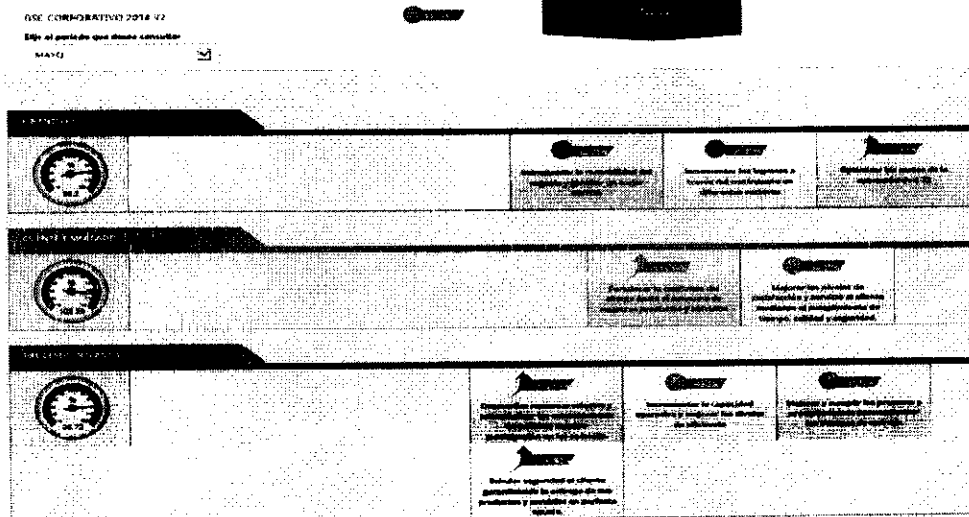
A continuación se presentan los avances y las dificultades de los ejes temáticos que conforman el Sistema de Control Interno en la Entidad, según los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública:

**SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO.**

Servicios Postales Nacionales S.A. 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.

La Entidad cuenta con el Código de Buen Gobierno adoptado por la Junta Directiva de la compañía 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 mayo de 2014 se adelantó la actualización de aspectos como: normatividad aplicable para la prestación del servicio de mensajería expresa, funciones de la Representación Legal asociada a la contratación, visión, políticas de 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.

Ai 31 de mayo de 2014 la Planeación Estratégica de la Entidad obtuvo un cumplimiento del 93,02%, así:



Fuente: Consulta aplicativo Link 4-72, 11-jul-14.

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

La perspectiva de "Clientes" presenta una medición del 103,35% 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 (116,15%) a la meta establecida<sup>1</sup>.

Así mismo, la perspectiva de "Aprendizaje y crecimiento" presenta una medición del 70,56% debido a que el objetivo "Garantizar los sistemas y la información necesaria para la operación del negocio", los indicadores asociados a la funcionalidad de los sistemas de información Sipost y ERP no cumplieron la meta establecida<sup>1</sup>.

Adicionalmente, la administración cuenta con una metodología para la administración del riesgo, donde se incorporó los requisitos para la habilitación de la línea de negocio: Giros Postales Nacionales.

De igual manera, la entidad ha implementado acciones de mejora al interior de sus procesos administrativos, que han contribuido en mejorar el comportamiento del indicador "Oportunidad en la atención de PQR's, así:



Fuente: Consulta aplicativo Link 4-72, 11-jul-14.

### Debilidades

Existen debilidades relacionadas a la oportunidad del proceso de inducción y reinducción a los servidores. De igual manera, existen oportunidades de mejora para la sensibilización entorno a la gestión de los riesgos y la definición del mapa de riesgos institucional.

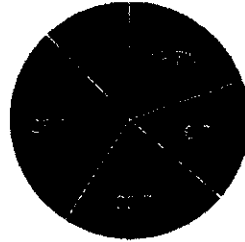
### SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN.

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:

<sup>1</sup> Información tomada del aplicativo Linktic, el 11-jul-14.

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

### Proyectos



- Registro
- Planeacion
- Ejecucion
- Cerrados
- Reprogam...

Fuente: Consulta aplicativo Link 4-72, 11-jul-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 (RETOG)
- 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 presenta incumplimiento en los términos de respuesta de las peticiones, quejas y reclamos (PQR).

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.

➤ Código postal: 110911

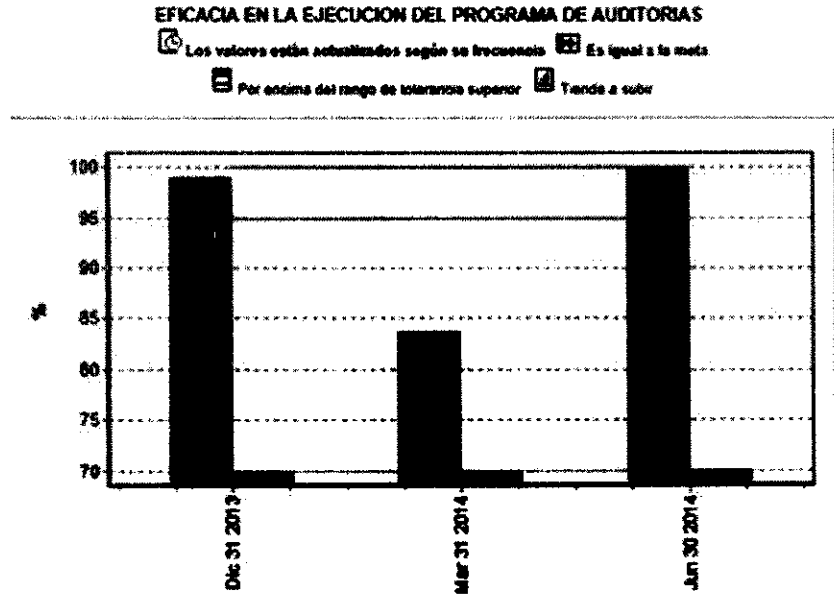
Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.

Línea Bogotá: (57-1) 419 9299

Línea nacional: 01 8000 111 210

**SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN.**

La ejecución del Plan de Auditoría 2014 al 30 de junio fue del 100% cumpliendo en su totalidad la meta establecida:



Fuente: Consulta ISOLución, 07-jul-14.

De estas auditorías se desprenden los planes de mejoramiento por procesos. Al 31 de marzo de 2014 presentó una medición del 97,83% frente una meta del 85%, lo que refleja una eficiente gestión respecto a la atención de las debilidades identificadas por los auditados.

Durante el primer semestre de 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, las cuales contribuyen en su adopción.

**Dificultades**

Las evaluaciones de desempeño al personal de planta no han finalizado. No se han definido procedimientos para realizar la evaluación a los supernumerarios y a los trabajadores vinculados a través de las empresas temporales.

## **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, presenta debilidades principalmente en el elemento de análisis, valoración y gestión de riesgos y en los planes de mejoramiento individual.

## **RECOMENDACIONES**

- Fortalecer los mecanismos establecidos para la realización de las evaluaciones de desempeño y generación de los planes de mejoramiento individual en la Entidad.
- Fortalecer la cultura entorno a la administración y gestión de riesgos, de manera que sean fácilmente identificables por los servidores de la Entidad.
- Mantener controles que permitan monitorear periódicamente la gestión de las PQR y la efectividad en los tiempos para la atención oportuna de las mismas, para el fomento de medidas correctivas y/o preventivas.

Cordialmente,



**Johny Gender Navas Flores**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno  
**Servicios Postales Nacionales S.A.**

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

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