

4°N

72°O



Entregando lo mejor de
los colombianos

**Plan Anticorrupción y de Atención al
Ciudadano**

Servicios Postales Nacionales S.A.

2014



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. METODOLOGÍA DE DISEÑO	3
5. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN.....	4
5.1. PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.....	4
5.2 SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Antitrámites	7
5.3 TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas.....	8
5.4 CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	13
6. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	22
7. GOBIERNO EN LÍNEA.....	22
8. VISIBILIZACIÓN DE LOS PAGOS.....	22
9. PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL.	22
10. GESTIÓN DOCUMENTAL.....	23



1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con los lineamientos “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y dando cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Servicios Postales Nacionales S.A. ha diseñado el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano el cual desarrolla los cuatro componentes a tener en cuenta para la aplicación de los parámetros, normas y disposiciones aplicables a la Entidad.

- Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo
- Estrategia anti trámites.
- Rendición de cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

2. OBJETIVO

Definir los lineamientos y estrategias aplicables a cada componente y hacer seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como mecanismo para el control de la gestión de la Entidad respecto a su compromiso con las políticas nacionales para la construcción de un Estado libre de corrupción, la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos y promover la participación ciudadana.

3. ALCANCE

Los lineamientos descritos en el presente documento deben ser aplicados por todas las áreas involucradas y los colaboradores responsables de cada uno de los componentes.

4. METODOLOGÍA DE DISEÑO

Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72, aplicó los lineamientos descritos en la “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, las pautas del Departamento administrativo de la Función Pública y del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Esta estrategia se elaborará anualmente y se le hará seguimiento trimestral conforme a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

5. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN

5.1. PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

5.1.1. Objetivo del Plan Anticorrupción

La empresa cuenta con su correspondiente plan anticorrupción el cual tiene por objetivo, brindarle a la comunidad que hace integral del proceso de Servicios Postales de Pago 4-72 la CONFIANZA y la TRANSPARENCIA en las actuaciones de la alta administración y así como fortalecer las herramientas para la detección preventiva y detectiva del riesgo de corrupción.

El presente plan establece los criterios para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción en Servicios Postales Nacionales S.A., permitiéndonos generar alarmas y mecanismos orientados a su prevención y mitigación. Finalmente cumpliremos estrictamente con los lineamientos de la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y los preceptos de la Presidencia de la Republica en cabeza del señor Presidente de Colombia.

5.1.2. Cultura Organizacional

Para Servicios Postales Nacionales S.A., la formación de una cultura organizacional que opere sobre un ambiente de control del riesgo de corrupción es la principal directriz de nuestra Presidencia, por eso la política de administración de riesgos es el conjunto de “actividades coordinadas para dirigir y controlar a nuestra institución con respecto al riesgo de corrupción.

Nuestra cultura esta alineada con la planificación estratégica, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

Para los riesgos de corrupción, las acciones implementadas por la alta dirección para su administración son:

Evitar el riesgo: “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas”

Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”. Esto con el fin de garantizar la toma de decisiones oportunas desde el nivel más alto de la organización mediante la coordinación de actividades tendientes a reducirlos y evitarlos, y que a la vez se establezcan los responsables acorde con los procesos y procedimientos susceptibles de riesgos de corrupción en Servicios Postales Nacionales 4-72.

5.1.3. Metodología

Se diseñó una metodología para la identificación de los riesgos y la construcción del mapa de riesgos de la entidad, la valoración de los mismos y sus controles, recepción de denuncias y la sensibilización corporativa.

5.1.4. Matrices y Mapas de Riesgo y Controles

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
Controles			Criterios	Cumplimiento	
Descripción	Preventivo	Correctivo	Criterio de Medición	Si	No
			Existencia de la herramienta de control		
			Existencia de manuales y/o procedimientos de la herramienta		
			Tiempo y efectividad de la herramienta		

Cuadro 1. Valoración de riesgos de corrupción y sus controles

De acuerdo al resultado del análisis efectuado al control que se haya propuesto, el responsable del proceso deberá determinar si es pertinente o si requiere del establecimiento de controles adicionales o complementarios, con el fin de evitar o prevenir el riesgo.

La Gerencia de Gestión de Riesgos y Cumplimiento realizará la gestión y monitoreo del riesgo al interior de todos los procesos de Servicios Postales Nacionales 4-72.

A partir del análisis realizado se estableció la matriz de riesgos de corrupción de la entidad consignada en el anexo 1 de este documento.



5.1.5. Recepción de Denuncias

La recepción de las posibles denuncias de corrupción se realizará a través de la página web de 4-72, en un sitio definido específicamente para tal fin a cargo de la Jefatura Nacional de Peticiones, Quejas y Reclamos.

5.1.6. Sensibilización Corporativa

Uno de los principales focos en la labor de Servicios Postales Nacionales 4-72 es el cambio de percepciones en nuestra comunidad interna y externa, que permita dejar de lado barreras de denuncias ante actos de corrupción, así como la toma de conciencia sobre el valor de la “transparencia de las actuaciones de los funcionarios de la entidad”

A través de publicaciones internas (“La entrega diaria, semanal y mensual”), conferencias, talleres, experiencias y exposiciones adaptadas a los objetivos de negocio de nuestra institución. Servicios Postales Nacionales 4-72, no sólo hemos comenzado a traspasar fronteras de nuestra institución, sino que además apoyamos el cumplimiento de los objetivos de la Presidencia de la Republica, al impactar positivamente en sus empleados, reforzando valores como el trabajo en equipo, la integración y el liderazgo.

Por medio de nuestras actividades, la comunidad interna y externa son sensibilizados y colocados en un momento de amplia apertura a la recepción de los mensajes que 4-72 desea transmitir frente a los actos de corrupción y su denuncia en nuestra institución.

5.1.7. Seguimiento y Evaluación

Control interno: La Oficina de Control Interno, de conformidad a lo establecido por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”

Adicionalmente en la página web principal de Servicios Postales Nacionales 4-72 existe un link para recibir denuncias sobre posibles actos de corrupción, sobre esta información se ejercerá seguimiento y control al cumplimiento de las políticas de atención a la ciudadanía, al respecto se emitirá informe semestral a la Presidencia, relacionando todos los avances sobre Denuncias, monitoreo, investigaciones, resultados, estadísticas y sugerencias sobre el particular.

La gestión realizada sobre el particular, realizando las actividades descritas están cargo de la Jefatura Nacional de Peticiones, Quejas y Reclamos y de la Oficina de la Oficina de Control

Interno Disciplinario de Servicios Postales Nacionales 4-72 a quien les corresponderá documentar todos los procesos relacionados con la recepción de denuncias de corrupción originando los reportes necesarios a nuestra Presidencia, Oficina de Planeación y a la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento.

5.2 SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Anti trámites

Teniendo en cuenta que la política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública y busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, Servicios Postales Nacionales revisó los Trámites registrados en el SUIT – Sistema único de información de trámites para generar acciones enfocadas a simplificar los trámites de la Entidad.

A partir del análisis de la información de los trámites se estableció las siguientes acciones para implementar mejoras:

Nombre trámite procedimiento o regulación	Tarifa Postal Reducida	
Tipo procedimiento	Trámite	
Nivel de intervención	Simplificación	
Tipo de racionalización	Reducción de documentos	
Descripción de la mejora o proyecto	El Certificado de Existencia y representación legal de las personas jurídicas se podrá consultar de manera gratuita, cumpliendo con la normatividad exigida en el Decreto 19 del 2012	
Producto	Un documento eliminado: Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio, con vigencia no mayor a 30 días. (Para personas jurídicas)	
Dependencia responsable	Vicepresidencia Comercial (Jefatura Nacional de Filatelia)	
Fecha	Inicio	01/01/2014
	Fin	31/12/2014
Avance %	1 Semestre (Junio 30)	2do Semestre (Dic 15)



5.3 TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas

Teniendo en cuenta que la Rendición de Cuentas es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública¹, Servicios Postales Nacionales S.A., 4-72 ha establecido una serie de actividades enfocadas a implementar la Estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia acordada cumpliendo con los parámetros establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y los lineamientos normativos vigentes. Para el desarrollo de la estrategia se contó con asesoría de personal del Departamento Administrativo de la Función Pública.

La estrategia abarca los requerimientos del modelo integrado de planeación y gestión:

- **Información:** Se establecen actividades para la producción, disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas e informes para usuarios internos y grupos de interés.
- **Diálogo:** Se establecen actividades enfocada a escuchar puntos de vista de ciudadanos, responder las preguntas, brindar explicación de decisiones, justificar las acciones y presentar diagnósticos e interpretaciones.
- **Incentivos:** Se busca generar acciones que refuercen los comportamientos de los servidores públicos

A partir de la asesoría y trabajo realizado se definieron las siguientes actividades para dar cumplimiento a la estrategia de rendición de cuentas:

¹ Rendición de cuentas: En búsqueda del buen gobierno. Dirección de Evaluación de Políticas Públicas. Departamento Nacional de Planeación. CONPES 3654.

Componente	Acciones	Actividades	Responsable	Fecha Fin
Rendición de Cuentas.	INFORMACIÓN (Producción, disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas e informes.) (USUARIOS INTERNOS)	Realizar publicaciones institucionales en el Periódico interno que evidencien a todos los empleados el avance en la Gestión Institucional (La Entrega)	Oficina de Comunicaciones	31-dic-14
		Publicar en Carteleras Institucionales los avances en la Gestión Institucional (Carteleras Internas)	Oficina de Comunicaciones	31-dic-14
		Publicar en las Oficinas la información asociada a Indicadores de Calidad y Quejas más frecuentes	Jefatura Nacional de Puntos de Venta	31-dic-14
		Publicar noticias internas en relación a la Gestión institucional en cada una de las regionales que tiene 4-72 (La Entrega)	Oficina de Comunicaciones	31-dic-14
	INFORMACIÓN (Producción, disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas e informes.) (GRUPOS DE INTERÉS)	Publicar en los medios de prensa Nacional de gran circulación el avance en la Gestión institucional evidenciado logros y aciertos en el modelo Gerencial	Oficina de Comunicaciones	31-dic-14
		Actualizar los componentes de la Página Web, garantizando el acceso a la información institucional de una manera clara, veraz y oportuna	Oficina de Comunicaciones	31-dic-14
		Publicar los informes exigidos por los Entes Reguladores en la Pagina Web con el fin de evidenciar cumplimiento en los requerimientos externos exigidos por Ley	Oficina de Comunicaciones	31-dic-14
		Realizar los reportes de Información exigidos a la entidad y que evidencien el resultado de la Gestión Institucional durante el periodo vigente. (CRC, SIC, DNP, MinTIC)	Oficina Asesora de Planeación	31-dic-14
		Realizar el Informe de Pormenorizado de Control Interno evidenciando el avance en la evaluación de la gestión de la vigencia. (CGR, GEL)	Oficina Asesora de Control Interno	31-dic-14
		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)	Oficina de Comunicaciones	31-dic-14

		Publicar videos institucionales en Redes Sociales que permitan evidenciar el avance de la Gestión Institucional (Canal YouTube)	Oficina de Comunicaciones	31-dic-14
		Realizar y ejecutar la Agenda Filatélica con el MinTIC (capacitaciones, sensibilizaciones y asesorías), con el fin de incentivar estos grupos de interés y dar a conocer la Gestión Institucional en este tema.	Jefatura Nacional de Filatelia	31-dic-14
		Colocar a disposición el Chat de 4-72 para la solución de temas de interés de la ciudadanía y grupos sociales.	Jefatura Nacional de Call Center	31-dic-14
		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 (CCA-UPU, PostExpo- UKIP Media & Eventos Ltd)	Jefatura Nacional de Consejería Internacional	31-dic-14
		Realizar el Informe de Gestión de la entidad y publicarlo en la Página Web de 4-72 (Informe de Gestión al Congreso - MinTIC)	Oficina Asesora de Planeación	31-dic-14
Rendición de Cuentas	DIÁLOGO (Escuchar puntos de vista de ciudadanos, responder las preguntas, brindar explicación de decisiones, justificar las acciones y presentar diagnósticos e interpretaciones.)	Realizar Comités de Presidencia Institucional (Interno) donde se evidencie el seguimiento a la Gestión Institucional	Oficina Asesora de Planeación	31-dic-14
		Realizar la Convención de Planeación (Cartagena) con el MinTIC con el fin de evidenciar las proyecciones y retos comerciales y operacionales.	Oficina Asesora de Planeación	21-feb-14
		Realizar la visita a las Regionales de 4-72 con la Presidencia para divulgar los avances en las proyecciones y retos planteados para la vigencia.	Oficina Asesora de Planeación	31-jul-14
		Realizar "Desayunos Corporativos" con los clientes institucionales para dar a conocer los avances en la Gestión Institucional y socializar nuevamente los canales de atención dispuestos por la empresa	Vicepresidencia de Servicio al Cliente	31-dic-14



		Publicar los avances de Seguimiento a la Gestión Institucional dictados por el DAFP (Modelo Integrado de Planeación y Gestión Institucional - FURAG)	Oficina Asesora de Planeación	31-dic-14
		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)	Oficina Asesora de Planeación	22-abr-14
		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)	Oficina de Comunicaciones	31-dic-14
		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	Oficina de Marketing Estratégico y Nuevos Negocios	31-dic-14
		Realizar actividades de Promoción y Publicidad en medios masivos de comunicación (ATL)	Oficina de Marketing Estratégico y Nuevos Negocios	31-dic-14
Rendición de Cuentas	INCENTIVOS (Positivos y Negativos- Acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos)	Realizar un concurso interno para incentivar el conocimiento e interés en el afianzamiento de la cultura de Rendición de Cuentas para los servidores internos	Dirección Nacional de Gestión Humana	31-dic-14
		Realizar capacitaciones internas que permitan reforzar los conocimientos en Rendición de Cuentas (Sensibilizaciones)	Dirección Nacional de Gestión Humana	31-dic-14
		Informar mediante el periódico institucional los resultados del avance en la Gestión Institucional que permitan evidenciar el cumplimiento de las metas y los indicadores de resultados	Oficina de Comunicaciones	31-dic-14



		Actividad - Reconocimiento de Colaboradores del Mes para los empleados de la empresa 4-72 por su buen rendimiento en cumplimiento a los objetivos generales de la empresa y mejoramiento institucional	Dirección Nacional de Gestión Humana	31-dic-14
		Actividad - Héroes del Servicio Anual para los empleados de la empresa 4-72 por su excelencia en la orientación al Servicio al Cliente Interno y Externo	Vicepresidencia de Servicio al Cliente	31-dic-14
		Activar las Redes Sociales (Facebook, Twitter) para generar participación de la gestión institucional de la ciudadanía por medio de incentivos y concursos	Oficina de Comunicaciones	31-dic-14
		Publicar en la Página Web el seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional	Oficina de Comunicaciones	31-dic-14

5.4 CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Este plan ha sido elaborado con el propósito de garantizar y dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y a los parámetros desarrollados por el programa nacional de servicio al ciudadano. De igual forma garantiza el acercamiento al cliente, la accesibilidad y la comunicación permanente CLIENTE –EMPRESA, a través de todas las vías de contacto creadas para tal fin, logrando la fidelización de los clientes (internos y externos) y conectando a toda la organización a la misión de servicio.

Este Plan se enfoca a cumplir con los elementos de excelencia del servicio, que se muestra a continuación:



Para el alcance de la satisfacción de nuestros usuarios se implementaran las siguientes actividades:

A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL DESARROLLO DEL SERVICIO AL CIUDADANO					
ASPECTO A DESARROLLAR	SE APLICA		MECANISMOS Y MEDIOS DE APLICACIÓN	PLAN DE ACCIÓN	
	SI	NO		ACTIVIDADES	FECHA LÍMITE
Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.	x		4-72 Dispone de un portal oficial al cual se accede por la dirección www.4-72.com.co	Actualización de la información publicada en el portal oficial, también la capacitación a los servidores públicos ubicados en los puntos de atención	Continua
Implementar y optimizar: Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.	x		<p>La empresa tiene definidos diferentes canales de comunicación con los clientes:</p> <p>Canales habilitados para la atención a clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina de servicio al cliente en Bogotá y en las regionales sedes principales. • Puntos de venta con cobertura nacional. • Página web www.4-72.com.co • Call Center en Bogotá 4722000 y la línea de atención nacional gratuita: 18000-111210. • Correos electrónico para la adición a solicitudes o nuevas solicitudes: servicioalcliente@4-72.com.co, reclamosinternacionales@4-72.com.co, reclamosnacionales@4-72.com.co • Chat 	Fortalecimiento de los procedimientos internos para soportar los servicios y trámites ofrecidos por la empresa mediante la utilización de las herramientas de gestión de calidad definidas por la empresa (Isolución)	Continua
Implementar y optimizar procedimientos de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.	x		<p>El usuario al acercarse a cualquier canal de comunicación obtendrá un número código único numérico con el cual podrá realizar seguimiento a sus PQR. La empresa cuenta con un aplicativo que genera y permite la trazabilidad a los CUN.</p> <p>O al ingresar en la página web www.4-72.com.co, ubicando el link de PQR.</p>	De acuerdo al análisis de los indicadores se definirán acciones de mejora que asegure calidad y oportunidad a los requerimientos de los usuarios	Continua



<p>Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.</p>	<p>x</p>		<p>La empresa cuenta con indicadores de gestión en la gestión en atención a par de igual forma se cuenta una evaluación anual de la satisfacción del cliente CLISA que mide tanto persona natural como corporativa aspectos relacionados con: infraestructura, nivel de satisfacción general y de atención.</p>	<p>El indicador en la atención de par se realiza de forma mensual consolidando la gestión y capacidad de respuesta de la entidad. La medición clisa se realiza de forma anual socializándola con los procesos de la compañía para la realización de las acciones de mejora.</p>	<p>Indicadores mensuales /CLISA Personal Natural y Corporativa Semestral</p>
<p>Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.</p>	<p>x</p>		<p>La empresa implemento el buzón de sugerencias ubicados en todas las oficinas y toma los comentarios de los ciudadanos respecto a sus necesidades para definir estrategias de servicio que mejoren la atención.</p>	<p>Consolidar la información de los formatos diligenciados por los clientes para extraer de los comentarios y sugerencias de los ciudadanos.</p>	<p>Semestral</p>
<p>Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:</p>					
<p>Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.</p>	<p>x</p>		<p>Por medio de la página web la entidad pone en conocimiento público la carta de trato digno dando a conocer los derechos de los ciudadanos y los medios habilitados para garantizarlos.</p>	<p>La carta estará publicada en la pagina web de la entidad y en los puntos de venta</p>	<p>Permanente</p>



Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.	x		En la pagina se encuentra consolidada toda la información referente al tramite y servicios que brinda la entidad y sus características,	Mantener actualizados los trámites y procedimientos definidos por la entidad cumpliendo con el requisito de registro en el aplicativo interno de ISOLUCIÓN.	Permanente
Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.	x		En la pagina web y en la guía al usuario se brinda la información de tiempos de entrega de los servicios que ofrece la entidad, de igual forma en todos los puntos de venta por medio del servidores públicos se garantiza la explicación clara para que el usuario tome la decisión de que servicio tomar.	Continuar con la ejecución de acciones de mejoras operativas que permitan el cumplimiento de los tiempos de entrega.	Permanente
Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus Obligaciones o ejercer sus derechos.	x		En la página web como en la guía al usuario se brinda la información de tiempos de entrega de los servicios que ofrece la entidad, de igual forma en todos los puntos de venta por medio de los servidores públicos garantiza la explicación clara para que el usuario tome la decisión de que servicio tomar.	Actualizar la pagina web y capacitaciones a las personas responsables de los canales de atención sobre las políticas y disposiciones de la entidad así como sobre las normatividad y legislación vigente.	Permanente
Horarios y puntos de atención.	x		En la pagina web en los puntos de venta se informa el horario de atención	Esta información se mantiene actualizada de acuerdo a directrices de la entidad	Permanente



Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo. Información de PQR		x	El ciudadano puede efectuar su requerimiento a través de los canales establecidos para tal fin.	Aumentar la capacidad de los canales de atención.	31/12/2014
Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores. Plan de infraestructura, marketing, puntos de venta (avisos atención prioritaria, señalización puntos de venta y sitios de atención al público, rampas, sillas de espera obras de infraestructura de nuestra red aliada.		x	Manual arquitectónico de la entidad ajustado a los requerimientos de accesibilidad y atención prioritaria.	Actualización del manual arquitectónico e implementación.	31/12/2014



B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS					
ASPECTO A DESARROLLAR	SE APLICA		MECANISMOS Y MEDIOS DE APLICACIÓN	PLAN DE ACCIÓN	
	SI	NO		ACTIVIDADES	FECHA LÍMITE
Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.		X	Planes de Capacitación y Desarrollo de Personal	Desarrollar las actividades establecidas en el plan	31/12/2014
Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano		X	Plan de Bienestar Laboral	Desarrollar las actividades establecidas en el plan	31/12/2014

C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.					
ASPECTO A DESARROLLAR	SE APLICA		MECANISMOS Y MEDIOS DE APLICACIÓN	PLAN DE ACCIÓN	
	SI	NO		ACTIVIDADES	FECHA LÍMITE
Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.	X		La empresa tiene definidos diferentes canales de comunicación con los clientes: <ul style="list-style-type: none"> • Oficina de servicio al cliente en Bogotá y en las regionales sedes principales. • Puntos de venta con cobertura nacional. <ul style="list-style-type: none"> • página web www.4-72.com.co • Call Center en Bogotá 4722000 y la línea de atención nacional gratuita: 18000-111210. • Correos electrónicos para la adición a solicitudes o nuevas solicitudes: servicioalcliente@4-72.com.co. 	Planes de Mejoramiento de servicio al cliente	31/12/2014



			reclamosinternacionales@4-72.com.co, reclamosnacionales@4-72.com.co • Chat • Implementación CRM		
Implementar protocolos de atención al ciudadano.	X		La Entidad cuenta con un manual de servicio al cliente en el que se establecen los lineamientos para la atención de las solicitudes	Mantener actualizado el manual de servicio al cliente	Permanente

ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS					
ASPECTO A DESARROLLAR	SE APLICA		MECANISMOS Y MEDIOS DE APLICACIÓN	PLAN DE ACCIÓN	
	SI	NO		ACTIVIDADES	FECHA LÍMITE
RECEPCIÓN					
La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea.	X		El usuario obtendrá un número código único numérico con el cual podrá realizar seguimiento a sus PQR. La empresa cuenta con un aplicativo que genera y permite la trazabilidad a los CUN. O al ingresar en la página web www.4-72.com.co , ubicando el link de PQR.	Mantenimiento de este canal en la pagina web	Continua



Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.	x		Los formatos se encuentran en la página web virtual y disponible para su impresión y diligenciamiento en físico.	Mantenimiento de este canal en la página web	Continua
Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	x		Al acceder el usuario a un número código único numérico correspondiente a su par el sistema le facilitara un orden de ingreso permitiendo así seguimiento a las parís	Mantenimiento de este canal en la página web	Continua
Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.	x		Esta disponible el Link de denuncias en la página web.		Permanente
Contar con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.	x		Para la recepción de la parís la empresa tiene habilitados distintos canales para la atención a clientes el tramite y resolución de los casos con respuesta definitiva al cliente esta bajo responsabilidad de la Jefatura Nacional de PQR.	Mantenimiento de los diferentes canales de recepción y tramite de PQR	Continua
SEGUIMIENTO					



<p>Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.</p>		x	<p>La entidad tiene definido un flujo de ingreso de PQR que permite determinar la trazabilidad del documento junto con los soportes del mismo.</p>	<p>Mejoramiento del aplicativo</p>	<p>30/06/2014</p>
<p>Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.</p>		x	<p>Implementación de un modulo de alertas a los términos de vencimiento de las par</p>	<p>Realizar ajuste al aplicativo para la implementación del modulo de alertas a los términos de vencimiento de las PQR</p>	<p>30/06/2014</p>

6. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto No. 2641 de 2012, La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación quienes servirán de facilitadores para el proceso de elaboración del mismo.

La verificación, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" le corresponde al asesor que realice las funciones de Control Interno.

7. GOBIERNO EN LÍNEA

Servicios Postales Nacionales S.A., 4-72 propenderá por que las acciones implementadas para el desarrollo dl Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estén enmarcadas dentro de los lineamientos de la estrategia GEL 3.1

Es importante mencionar que si bien la Entidad ha realizado acciones para dar cumplimiento a las directrices GEL, el objetivo es profundizar en acciones que le permita a la Entidad alcanzar las metas propuestas a 2015.

8. VISIBILIZACIÓN DE LOS PAGOS

El Gobierno Nacional cuenta con el Portal de Transparencia Económica, (www.pte.gov.co) para garantizar el buen uso de los recursos del Presupuesto General de la Nación, haciendo visible el manejo de los mismos. En él se encuentra la información de la ejecución presupuestaria y de pagos de las entidades del orden nacional que hacen parte del Presupuesto General de la Nación. Con el fin de dar a conocer a la ciudadanía el manejo de los recursos públicos, es importante que las entidades territoriales visibilicen los gastos de la administración. Servicios Postales Nacionales no hace parte del presupuesto general de la nación por lo que no se publica información en el portal.

9. PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL.

A partir de junio del 2013, de acuerdo con la Circular Externa No 1. De 21 de junio de 2013 emitida por la Directora General de Colombia Compra Eficiente, Servicios Postales Nacionales S.A., 4-72 inicia la gestión para dar cumplimiento a lo establecido donde se especifica que las Entidades que contraten de acuerdo con regímenes especiales deben publicar la actividad contractual en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal -SECOP- (www.contratos.gov.co) utilizando la clasificación "régimen especial"; caso aplicable a Servicios Postales Nacionales S.A. El Reporte en el SECOP estará a cargo de la Secretaría General de la Entidad.



10. GESTIÓN DOCUMENTAL.

Con el fin de garantizar la preservación y conservación de la información que maneja la Entidad, Servicios Postales Nacionales S.A., diseño un proyecto de Gestión Documental que a través de la intervención de los documentos que se encuentran en estado natural en los puntos de venta y en los puntos operativos, da continuidad a la implementación y puesta en marcha del Programa de Gestión Documental, en cumplimiento de la normatividad existente emanada por Archivo General de la Nación. El proyecto abarca las actividades de:

- a. Diagnóstico del estado actual de los documentos de archivo que se encuentran en los puntos operativos y puntos de venta a Nivel Nacional
- b. Definición de perfiles, selección, contratación y capacitación del personal requerido para el desarrollo de este proyecto
- c. Adecuación de espacios físicos en las sedes regionales que cuentan con los mismos o contratación de los espacios requeridos por las sedes que no los tienen.
- d. Adquisición o contratación de los equipos e insumos requeridos para el desarrollo del proyecto.
- e. Organización de los documentos de archivo que se encuentran en los puntos operativos para inicio del proceso de custodia en el archivo central de cada sede.
- f. Realización de visitas de seguimiento y control, con el fin de identificar que los documentos se hayan organizado de manera adecuada y el cumplimiento de los tiempos establecidos para la finalización del mismo.