

4°N 72°O



Entregando lo mejor de  
**los colombianos**

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

**Servicios Postales Nacionales S.A.**

**2015**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>2</b>
<b>2. OBJETIVO</b> .....	<b>2</b>
<b>3. ALCANCE</b> .....	<b>2</b>
<b>4. METODOLOGÍA DE DISEÑO</b> .....	<b>2</b>
<b>5. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN</b> .....	<b>3</b>
5.1. PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. ....	3
5.2. SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Anti trámites.....	7
5.3. TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas.....	8
5.4. CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	12
<b>6. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL</b> .....	<b>18</b>
<b>7. GOBIERNO EN LÍNEA</b> .....	<b>18</b>
<b>8. VISIBILIZACIÓN DE LOS PAGOS</b> .....	<b>18</b>
<b>9. PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL</b> .....	<b>18</b>
<b>10. GESTIÓN DOCUMENTAL</b> .....	<b>19</b>

## TABLA DE GRÁFICAS

Gráfica 1: Mapa de riesgos de riesgos de corrupción .....	4
Gráfica 2: Visualización del Enlace Pagina Web.....	6
Gráfica 3: Elementos de Excelencia del Servicio .....	12

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Valoración de riesgos de corrupción y sus controles.....	4
Tabla 2: Matriz Estrategia Anti-tramites .....	7
Tabla 3: Matriz Estrategia de Rendición de Cuentas .....	11
Tabla 4: Matriz Estrategia de Atención al Ciudadano.....	17

## 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con los lineamientos “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y dando cumplimiento los artículos 73 y 74 de la Ley 1474 de 2011 “por el 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”, 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.



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 S.A.

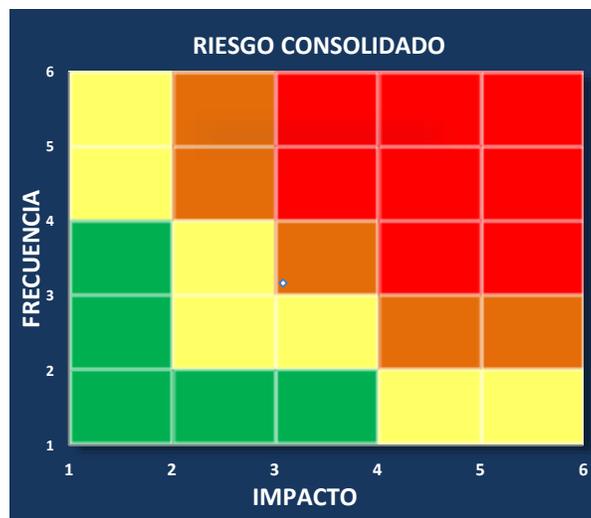
### 5.1.3. Metodología

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. Matriz, Mapa de Riesgo y Controles

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN							
IDENTIFICACIÓN			MEDICIÓN INHERENTE		CONTROLES	MEDICIÓN RESIDUAL	
RIESGO	CAUSAS	EFFECTOS	FRECUENCIA	IMPACTO		FRECUENCIA	IMPACTO
Identificación del posible riesgo	Asociadas al riesgo identificado	Que puede suceder?	Que tan probable es su materialización	Que impacto en términos monetarios trae la materialización del riesgo	Medidas tomadas para evitar la materialización  Detectivo Preventivo Correctivo	Medición después de controles	

Tabla 1: Valoración de riesgos de corrupción y sus controles



Gráfica 1: Mapa de riesgos de riesgos de corrupción



Adicionalmente, en la página web principal de Servicios Postales Nacionales S.A. existe un link para recibir denuncias sobre posibles actos de corrupción. La Jefatura Nacional de Peticiones, Quejas y Reclamos ejercerá sobre esta información seguimiento y control al cumplimiento de las políticas de atención a la ciudadanía y emitirá informe semestral a la Presidencia, relacionando todos los avances sobre Denuncias, monitoreo, investigaciones, resultados, estadísticas y sugerencias sobre el particular.



Gráfica 2: Visualización del Enlace Pagina Web

La gestión realizada sobre el particular, realizando las actividades descritas están cargo de la Jefatura Nacional de Peticiones, Quejas y Reclamos quienes realizaran en forma mensual de carácter positivo o negativo a 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, Control Interno y a la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento.

Adicional a lo anterior, cada dueño de proceso/subproceso de la Entidad, mensualmente emite certificación en cuanto a la observancia de actos de corrupción al interior de su proceso/subproceso, sujeta a verificación previa a la emisión de esta.

## 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 S.A. 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:

1. Número de Trámites		1				
2. Nombre trámite procedimiento o regulación		Tarifa Postal Reducida				
3. Tipo procedimiento		Trámite				
4. Nivel de intervención		Simplificación				
5. Tipo de Racionalización	6. Descripción de la Mejora o Proyecto	7. Producto	8. Dependencia Responsable	9. Financia Proyecto	FECHA	
					Inicio Dia/Mes/Año	Fin Dia/Mes/Año
10. Reducción de tiempo de duración del trámite	Actualmente la duración del trámite es de cinco (5) días hábiles; por lo que se pretende reducir a cuatro (4) días hábiles la duración del trámite desde la recepción de documentos hasta la entrega de la respuesta por medio del correo certificado.	<b>Duración del trámite</b> Cuatro (4) días	Vicepresidencia Comercial (Jefatura Nacional de Filatelia)	1. Interno	01/01/2015	31/12/2015
5. Reducción de costos para el usuario	Se pretende habilitar un link donde se pueda consultar el estado de una solicitud de trámites ahorrando el acercamiento físico o llamada telefónica al usuario final.	<b>Consultas Internas</b> Link habilitado de consultas de información de estado de trámites	Vicepresidencia Comercial (Jefatura Nacional de Filatelia)	1. Interno	01/06/2015	31/12/2015

Tabla 2: Matriz Estrategia Anti-tramites

### 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 pública<sup>1</sup>, 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:

---

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

ETAPA No. 1: INFORMACIÓN				PESO 34,0%		
Actividades	Responsable	Producto Entregable	Disposición del producto	Peso	Fecha Inicio	Fecha Fin
<b>INFORMACIÓN USUARIOS INTERNOS</b>						
Realizar publicaciones institucionales en el Periódico interno que evidencien a todos los empleados el avance en la Gestión Institucional (La Entrega)	<i>Jefe Oficina de Comunicaciones</i>	Periódico Institucional "La Entrega"	Digital	10,00%	1-ene.-15	31-dic.-15
Publicar en Carteleras Institucionales los avances en la Gestión Institucional (Carteleras Internas)	<i>Jefe Oficina de Comunicaciones</i>	Carteleras Internas	Digital	9,00%	1-ene.-15	31-dic.-15
Publicar noticias internas en relación a la Gestión institucional en cada una de las regionales que tiene 4-72 (La Entrega)	<i>Jefe Oficina de Comunicaciones</i>	Periódico Institucional "La Entrega"	Digital	9,00%	1-ene.-15	31-dic.-15
<b>INFORMACIÓN GRUPOS DE INTÉRÉS</b>						
Publicar en los medios de prensa Nacional de gran circulación el avance en la Gestión institucional evidenciado logros y aciertos en el modelo Gerencial	<i>Jefe Oficina de Comunicaciones</i>	Medios Nacionales	Digital	9,00%	1-ene.-15	31-dic.-15
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	<i>Jefe Oficina de Comunicaciones</i>	Informes en Pagina Web	Digital	9,00%	1-ene.-15	31-dic.-15
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)	<i>Jefe Oficina Planeación</i>	Reportes de Información	Digital	9,00%	1-ene.-15	31-dic.-15
Realizar el Informe de Pormenorizado de Control Interno evidenciando el avance en la evaluación de la gestión de la vigencia. (CGR, GEL)	<i>Jefe Oficina Control Interno</i>	Informe de Seguimiento	Digital	9,00%	1-ene.-15	31-dic.-15
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)	<i>Jefe Oficina de Comunicaciones</i>	Publicaciones Digitales	Digital	9,00%	1-ene.-15	31-dic.-15

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.	<i>Jefe Nal de Filatelia</i>	Informes Eventos Filatélicos	Digital	9,00%	1-ene.-15	31-dic.-15
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)	<i>Jefe Consejería Internacional</i>	Informe Eventos Internacionales	Digital	9,00%	1-ene.-15	31-dic.-15
Realizar el Informe de Gestión de la entidad y publicarlo en la Página Web de 4-72 (Informe de Gestión al Congreso - MinTIC)	<i>Jefe Oficina Planeación</i>	Informe de Gestión	Digital	9,00%	1-ene.-15	30-jun.-15
<b>ETAPA No. 2: DIÁLOGO</b>				<b>PESO: 33,0%</b>		
<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Producto Entregable</b>	<b>Disposición del producto</b>	<b>Peso</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
Realizar Comités de Presidencia Institucional (Interno) donde se evidencie el seguimiento a la Gestión Institucional	<i>Jefe Oficina Planeación</i>	Acta de Reunión	Digital	15,00%	1-ene.-15	31-dic.-15
Realizar la Convención de Planeación Estratégica con el fin de evidenciar las proyecciones y retos institucionales.	<i>Jefe Oficina Planeación</i>	Periódico Institucional "La Entrega"	Digital	15,00%	1-feb.-15	15-feb.-15
Publicar los avances de Seguimiento a la Gestión Institucional dictados por el DAFP (Modelo Integrado de Planeación y Gestión Institucional - FURAG)	<i>Jefe Oficina Planeación</i>	Reportes a entes externos	Digital	15,00%	30-jun.-15	31-dic.-15
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)	<i>Jefe Oficina Planeación</i>	Periódico Institucional "La Entrega"	Digital	15,00%	2-feb.-15	30-abr.-15
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)	<i>Jefe Oficina de Comunicaciones</i>	Publicaciones Digitales	Digital	15,00%	1-ene.-15	31-dic.-15

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	<i>Jefe Oficina Marketing Estratégico</i>	Informe de Eventos (Cronograma de Ferias y Eventos de Marketing Estratégico y Nuevos Negocios)	Digital	10,00%	1-ene.-15	31-dic.-15
Realizar actividades de Promoción y Publicidad en medios masivos de comunicación (ATL)	<i>Jefe Oficina Marketing Estratégico</i>	Informe de Eventos (Plan de Medios)	Digital	15,00%	1-ene.-15	31-dic.-15
<b>ETAPA No. 3: INCENTIVOS</b>				<b>PESO: 33,0%</b>		
Actividades	Responsable	Producto Entregable	Disposición del producto	Peso	Fecha Inicio	Fecha Fin
Realizar un concurso interno para incentivar el conocimiento e interés en el afianzamiento de la cultura de Rendición de Cuentas para los servidores internos	<i>Director Nacional de Gestión Humana</i>	Periódico Institucional "La Entrega"	Digital	25,00%	1-feb.-15	30-abr.-15
Realizar sensibilizaciones internas que permitan reforzar los conocimientos en Rendición de Cuentas (Sensibilizaciones)	<i>Director Nacional de Gestión Humana</i>	Registros fotográficos	Digital	25,00%	31-jul.-15	31-dic.-15
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	<i>Director Nacional de Gestión Humana</i>	Periódico Institucional "La Entrega"	Digital	25,00%	1-ene.-15	31-dic.-15
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	<i>Vicepresidente de Servicio al Cliente</i>	Periódico Institucional "La Entrega"	Digital	25,00%	1-oct.-15	31-dic.-15

Tabla 3: Matriz Estrategia de Rendición de Cuentas

#### 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:



Gráfica 3: Elementos de Excelencia del Servicio

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 <a href="http://www.4-72.com.co">www.4-72.com.co</a>	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		La empresa tiene definidos diferentes canales de comunicación con los clientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de servicio al cliente en Bogotá y en las regionales sedes principales.</li> <li>• Puntos de venta con cobertura nacional.</li> <li>• Página web <a href="http://www.4-72.com.co">www.4-72.com.co</a></li> <li>• Call Center en Bogotá 4722000 y la línea de atención nacional gratuita: 18000-111210.</li> <li>• Correos electrónico para la adición a solicitudes o nuevas solicitudes: <a href="mailto:servicioalcliente@4-72.com.co">servicioalcliente@4-72.com.co</a>, <a href="mailto:reclamosinternacionales@4-72.com.co">reclamosinternacionales@4-72.com.co</a>, <a href="mailto:reclamosnacionales@4-72.com.co">reclamosnacionales@4-72.com.co</a></li> <li>• Chat</li> </ul>	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 (Solución)	Continua
Implementar y optimizar procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.	x		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. O al ingresar en la página web <a href="http://www.4-72.com.co">www.4-72.com.co</a> , ubicando el link de PQR.	De acuerdo al análisis de los indicadores se definirán acciones de mejora que asegure calidad y oportunidad a los requerimientos de los usuarios	Continua
Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	x		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 NSU que mide tanto persona natural como corporativa aspectos relacionados con: infraestructura, nivel de satisfacción general y de atención.	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.	Indicadores Trimestrales /NSU PERSONA NATURAL Y CORPORATIVA ANUAL

Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	x		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.	Consolidar la información de los formatos diligenciados por los clientes para extraer de los comentarios y sugerencias de los ciudadanos.	Semestral
<b>Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:</b>					
Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.	x		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.	La carta estará publicada en la página web de la entidad y en los puntos de venta.	Permanente
Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.	x		En la página se encuentra consolidada toda la información referente al trámite 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 página 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 página 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 página 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, DEFENSOR DEL USUARIO		x	El ciudadano puede efectuar su requerimiento a través de los canales establecidos para tal fin.	Aumentar la capacidad de los canales de atención.	31/12/2015

**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 de capacitación	31/12/2015
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 de servicio al cliente.	31/12/2015

**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
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
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"> <li>• Oficina de servicio al cliente en Bogotá y en las regionales sedes principales.</li> <li>• Puntos de venta con cobertura nacional.</li> <li>• página web <a href="http://www.4-72.com.co">www.4-72.com.co</a></li> <li>• Call Center en Bogotá 4722000 y la línea de atención nacional gratuita: 18000-111210.</li> <li>• Correos electrónicos para la adición a solicitudes o nuevas solicitudes: <a href="mailto:servicioalcliente@4-72.com.co">servicioalcliente@4-72.com.co</a>, <a href="mailto:reclamosinternacionales@4-72.com.co">reclamosinternacionales@4-72.com.co</a>, <a href="mailto:reclamosnacionales@4-72.com.co">reclamosnacionales@4-72.com.co</a></li> <li>• Chat</li> <li>• implementación del CRM</li> </ul>	Planes de Mejoramiento 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
<b>RECEPCIÓN</b>					
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
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 <a href="http://www.4-72.com.co">www.4-72.com.co</a> , ubicando el link de PQR.	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		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		Está disponible el Link de denuncias en la página web.	Mantenimiento de este canal en la página web	Permanente

<p>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.</p>	X		<p>Para la recepción de la parís la empresa tiene habilitados distintos canales para la atención a clientes el trámite y resolución de los casos con respuesta definitiva al cliente está bajo responsabilidad de la Jefatura Nacional de PQR.</p>	<p>Mantenimiento de los diferentes canales de recepción y tramite de PQR</p>	<p>Continua</p>
<b>SEGUIMIENTO</b>					
<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>Permanente</p>
<p>Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.</p>	X		<p>Implementación de un módulo de alertas a los términos de vencimiento de las PQR</p>	<p>Realizar ajuste al aplicativo para la implementación del módulo de alertas a los términos de vencimiento de las PQR</p>	<p>Permanente</p>

**Tabla 4: Matriz Estrategia de Atención al Ciudadano**

## 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 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estén enmarcadas dentro de los lineamientos del Decreto 2573 de 2014 de Gobierno en Línea.

Es importante mencionar que si bien la Entidad ha realizado acciones para dar cumplimiento a las directrices GEL, el objetivo es cumplir con el Plan de Trabajo que le permita a la Entidad alcanzar las metas propuestas de acuerdo al Cronograma fijado para el 2015.

## 8. VISIBILIZACIÓN DE LOS PAGOS

El Gobierno Nacional cuenta con el Portal de Transparencia Económica, ([www.pte.gov.co](http://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](http://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 dar cumplimiento a la normatividad archivística colombiana en cuanto a organización, administración, conservación y preservación de la información que maneja la Entidad, Servicios Postales Nacionales S.A., adquirió una herramienta tecnológica que busca la automatización de algunos procesos documentales (administración de las Comunicaciones oficiales internas y externas, digitalización de documentos relevantes para la Entidad.

De acuerdo con lo anterior se tiene planteado desarrollar las siguientes actividades con las que se pretenden dar alcance a la directriz presidencia de Cero papel:

- Parametrización del Primer módulo (Communication): Diseño de campos para la radicación de las comunicaciones externas.
- Realización de pruebas y funcionamiento del primer módulo.
- Puesta en marcha del Módulo Communication
- Parametrización del segundo módulo (File): diseño de los campos para la digitalización de los documentos, registros de inventarios, consulta y atención a solicitudes.
- Realización de pruebas y funcionamiento del segundo módulo
- Puesta en marcha del Módulo File
- Parametrización del tercer módulo (Management): Diseño de campos para la radicación de las comunicaciones internas, administración de los registros de los tres módulos, elaboración y consulta de reportes estadísticos.
- Realización de pruebas y funcionamiento del tercer módulo
- Puesta en marcha del Módulo Management.