

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.
VIGENCIA 2017



.....

El servicio de ***envíos***
de Colombia

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO.....	4
3. ALCANCE.....	4
4. METODOLOGÍA DE DISEÑO.....	4
5. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN.....	5
5.1 PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.	5
5.1.1 Política de Administración de Riesgo de Corrupción.....	5
5.1.2 Objetivo	5
5.1.3 Cultura Organizacional	6
5.1.4 Metodología	6
5.1.5 Seguimiento y Evaluación	7
5.2 SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites.....	8
5.3 TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas	8
5.4 CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.	9
5.5 QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	10
5.6 SEXTO COMPONENTE: Iniciativas Adicionales	11
Recepción de Denuncias	11
Código de Conducta.....	11
Plan de Participación Ciudadana	12
4. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL	12
5. ANEXOS	13

1. INTRODUCCIÓN

Este documento ha sido construido con el fin de integrar las estrategias encaminadas a la lucha contra la corrupción y se ha diseñado de acuerdo con los lineamientos descritos en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” dando cumplimiento a los artículos 73 de la Ley 1474 de 2011, artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y a Ley 1712 de 2014 “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 de la Vigencia 2017 desarrollando Seis componentes:

- ▶▶ El primer componente se refiere a la **Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**: herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias y estableciendo medidas orientadas a controlarlos. Esta política es liderada por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República a través de la Secretaría de Transparencia.
- ▶▶ El segundo componente **Racionalización de Trámites**: explica los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas, buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Liderada por la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.
- ▶▶ El tercer componente **Rendición de Cuentas**: comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades - ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Liderada por la Función Pública a través del Proyecto Democratización de la Administración Pública.
- ▶▶ El cuarto componente **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano**: Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Liderada por el DNP – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- ▶▶ El quinto componente **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**: Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Liderada por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República a través de la Secretaría de Transparencia.

»» **Iniciativas Adicionales:** Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

2. OBJETIVO

Definir los lineamientos y estrategias que permitan a 4-72, la identificación y monitoreo oportuno de los riesgos; la racionalización y optimización de los trámites y servicios a cargo; hacer una rendición de cuentas efectiva y permanente; fortalecer la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones de la entidad; establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano y fortalecer el derecho de la ciudadanía al acceso a la información pública, en aplicación de los principios de transparencia como mecanismo para el control de la gestión de la Entidad respecto a su compromiso con las políticas nacionales.

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, así como para los contratistas en la ejecución de sus obligaciones contractuales, y en su relación con la ciudadanía.

4. METODOLOGÍA DE DISEÑO

Servicios Postales Nacionales S.A./4-72, aplicó los lineamientos descritos en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, centrando su compromiso con el cumplimiento de las funciones y 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.

Para su elaboración se realizaron las siguientes actividades preliminares:

»» **Contexto Estratégico:** En el marco de la estrategia que ha emprendido el Estado en la lucha contra la corrupción y el fraude, Servicios Postales Nacionales S.A. juega un papel importante, al contar con mecanismos, políticas y lineamientos que permiten encaminar las estrategias hacia la transparencia en todos los actos y actividades realizadas por los funcionarios, lo cual se ve reflejado en personal competitivo, contratos efectivos, simplificación de trámites, mejora continua de los procesos y la satisfacción del cliente.

El presente Plan, contempla los objetivos, estrategias, alcance y parámetros determinados por Servicios Postales Nacionales para la Administración del Riesgo de Corrupción y Fraude, estableciendo las directrices generales desde la Alta Dirección,

las cuales irradian cada actividad realizada en la Entidad, con miras a fortalecer y mejorar los procesos

- ▶▶ **Áreas responsables:** Determinar los líderes de las acciones del Plan.
- ▶▶ **Presupuesto:** Establecer los recursos con los que cuenta la Entidad para adelantar la estrategia de Anticorrupción.
- ▶▶ **Metas:** Definir las metas estratégicas, misionales y de apoyo respecto a cada componente.
- ▶▶ **Indicadores:** Definición de los indicadores para el componente de Transparencia y Acceso a la Información y los demás que la Entidad considere necesarios.

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 Política de Administración de Riesgo de Corrupción

Servicios Postales Nacionales S.A., administra los riesgos de corrupción mediante la metodología para identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de Corrupción, con el propósito de evitar la materialización y pérdida de imagen reputacional, forjando una actuación transparente, clara y autónoma en todos los funcionarios y terceros de la Entidad. Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo en los procesos; monitoreando constantemente los controles implementados para evitar la materialización del riesgo de corrupción, con el propósito de brindar confianza en todas las actuaciones internas y externas hacia los clientes, usuarios, proveedores y comunidad en general.

5.1.2 Objetivo

Brindar a la comunidad que hace parte integral de Servicios Postales Nacionales S.A., la CONFIANZA y la TRANSPARENCIA en los servicios ofrecidos y en las actuaciones de la alta administración, 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, cumpliendo estrictamente con los lineamientos de la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, el Decreto 124 del 26 de Enero de 2016 y los preceptos de la Presidencia de la Republica en cabeza del señor Presidente de Colombia.

5.1.3 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 la Presidencia, por eso, la política de administración de riesgos es el conjunto de “actividades coordinadas para dirigir y controlar a nuestra Entidad con respecto al riesgo de corrupción”.

La cultura se encuentra alineada con la planeación 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 y se logra cuando al interior de los procesos y subprocesos 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 de ocurrencia (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 S.A.

5.1.4 Metodología

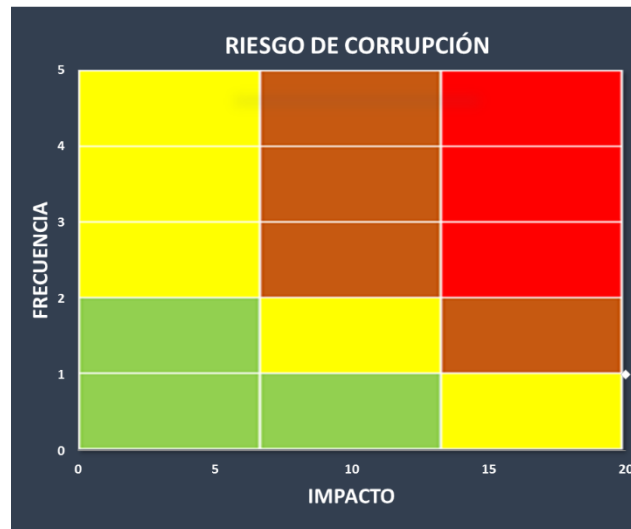
La metodología implementada por Servicios Postales Nacionales S.A., está basada en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción emitida por la Presidencia de la Republica en conjunto con el Departamento Administrativo de la Función Pública, mediante la cual se desarrollan las etapas para la efectiva administración de los riesgos de Corrupción (Identificación, Medición, Control y Monitoreo).

Tabla 1: Valoración de Riesgos de Corrupción y sus Controles

MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN																		
Entidad: <u>Servicios Postales Nacionales S.A.</u>																		
Identificación del Riesgo					Valoración del Riesgo de Corrupción											Monitoreo y Revisión		
Procesos/Objetivo	N° de Riesgo	Causas	Riesgos	Consecuencias	Análisis del Riesgo			Controles	Valoración del Riesgo						Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
					Riesgo Inherente				Riesgo Residual			Acciones asociadas al control						
					Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones	Registro				

Fuente: Gerencia de Riesgos y Cumplimiento 4-72

Gráfica 1: Mapa de Riesgos de Corrupción



Fuente: Gerencia de Riesgos y Cumplimiento 4-72

De acuerdo al resultado del análisis efectuado a los controles propuestos, el responsable del proceso y subproceso 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 Gestión de Riesgos y Cumplimiento en conjunto con los dueños de proceso y monitores de riesgo, realizarán la gestión y monitoreo de los riesgos al interior de cada proceso y subproceso de corrupción identificados en Servicios Postales Nacionales S.A.

5.1.5 Seguimiento y Evaluación

La Oficina Asesora de Control Interno, de conformidad a lo establecido por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; “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”.

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.

Para este componente las acciones a desarrollar en la vigencia 2017 se encuentran descritas en el **Anexo 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**.

5.2 SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites

En el marco de la Estrategia de Racionalización de Trámites, Servicios Postales Nacionales S.A. realiza una revisión con el objetivo de facilitar el acceso de los clientes o usuarios de servicios a los trámites y a los procedimientos administrativos, así como procura su mejoramiento disminuyendo los tiempos de gestión de los mismos. Actualmente, 4-72 cuenta con 1 trámite y 2 OPA (Otros Procedimientos Administrativos), los cuales se encuentran publicados en el portal Web de 4-72 y descritos de manera general a continuación:

1. **Trámite de Tarifa Postal Reducida:** consiste en un descuento aplicado en la distribución de aquellas publicaciones como libros, revistas, folletos o coleccionables seriados de carácter científico o cultural editados e impresos en Colombia, aplicable a usuarios de naturaleza jurídica.
2. **Otro Procedimiento Administrativos de Servicio de Correo Certificado:** Servicio de correo para envío de objetos postales hasta 2 kg, con prueba y certificación de entrega, válido jurídicamente con cubrimiento nacional.
3. **Otro Procedimiento Administrativos de Servicio de Correo Normal:** Servicio de envío de documentos que no requieran prueba de entrega y que necesiten ser entregados en cualquier lugar del país a una tarifa económica.

Dentro de las acciones a desarrollar en la vigencia 2017 se tiene prevista la racionalización del trámite y los otros procedimientos administrativos, explicados en el **Anexo 2: Estrategia de Racionalización de Trámites**.

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, 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.

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

» Información: se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas.

- **Lenguaje comprensible al ciudadano:** implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.
- **Diálogo:** se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.
- **Incentivos:** se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Para dar cumplimiento a la estrategia de rendición de cuentas se definieron las siguientes actividades contempladas en el **Anexo 3: Estrategia de Rendición de Cuentas**.

5.4 CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

El proceso de Servicio al Cliente está orientado a desarrollar la atención y estrategia de servicio de la entidad, donde por medio de una planificación y gestión de las operaciones de servicio al cliente podrá satisfacer las necesidades de los usuarios. La medición y evaluación de las operaciones de servicio al cliente será una herramienta control de la gestión de la Entidad. El proceso de Servicio al Cliente es un proceso de apoyo a la gestión de la Entidad donde cuenta con una estructura horizontal a todos los medios de contacto de los usuarios.

Estructura de los Subprocesos de Atención a Clientes y Usuarios de Servicios Postales Nacionales S.A.

El proceso de Servicio al Cliente cuenta con una Vicepresidencia y tres Subprocesos (PQR, Call Center y Servicio al Cliente), como apoyo a estos hay puntos de atención donde se brinda información básica y recepción de PQR'S. A continuación, se muestra la estructura del modelo de atención de servicio al cliente vigente:

Gráfica 2: Modelo de Atención al Cliente 4-72



Fuente: Manual de Servicio al Cliente 4-72

Este Plan busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidad, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos, desarrollado en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del 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.

Para el alcance de la satisfacción de nuestros usuarios se implementarán las siguientes actividades disponibles en el **Anexo 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano**.

5.5 QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

En este componente se enmarcan las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública, es decir la Ley 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”. Así mismo, recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

Por esta razón, 4-72 define actividades para divulgar proactivamente la información pública, así como también dar respuesta de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes; generando una cultura de transparencia al interior de la Entidad, alineado con las 5 estrategias generales de Transparencia y Acceso a la Información Pública:

1. Transparencia Activa

2. Traspasada Pasiva
3. Instrumentos de gestión de la información
4. Criterio diferencial de accesibilidad
5. Monitoreo

Así mismo, en este componente también se articulan los instrumentos para desarrollar el Programa de Gestión Documental a nivel interno que permita una mejor eficiencia, eficacia y economía administrativa a través de las siguientes actividades:

- 1 Mantener actualizada la Tabla de Retención Documental de los procesos de la Entidad.
- 2 Diseñar, aprobar e implementar del Programa de Gestión Documental PGD
- 3 Diseñar, aprobar e implementar el Plan Institucional de Archivo PINAR
- 4 Elaborar y publicar el registro de activos de información.
- 5 Elaborar y publicar el índice de Información clasificada y reservada

La estrategia se encuentra desarrollada en el **Anexo 5: Transparencia y Acceso a la Información**.

5.6 SEXTO COMPONENTE: Iniciativas Adicionales

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 como Denuncias por Fraude, con el fin de que los ciudadanos, empleados y público en general puedan presentar quejas PQR y denuncias de posibles actos de corrupción y fraude. Estará a cargo de la Jefatura Nacional de Peticiones Quejas y Reclamos

Código de Conducta

4-72 definió el Código de Conducta que constituye el compendio de valores y pautas explícitas de comportamiento, principios, hábitos positivos, políticas, normas, mejores prácticas corporativas que siempre tendrán como referente sus valores institucionales, para preservar y sostener los fundamentos de la ética empresarial y la transparencia en todas las actividades adelantadas por la Compañía en el desarrollo de su objeto social, así como de postulados esenciales de acción que invitan a la autonomía, a hacer lo correcto, en cuanto materialice lo deseable, es decir, lo igualmente bueno para todos, en una organización, empresa o comunidad. Así mismo, contiene parámetros concretos determinados para el manejo de conflictos de interés, políticas y procedimientos establecidos por la entidad respecto de las actividades operativas contratadas con clientes internos y clientes externos.

Este se puede visualizar en el **Sistema Integrado de Gestión de 4-72 denominado ISOlucion: Home – Comunicación Organizacional**

Plan de Participación Ciudadana

A través de este plan se busca recordar y poner a disposición de los ciudadanos las opciones que tienen para participar en la gestión institucional de la organización, como foros, redes sociales y portales web. Tendrán acceso a la información correspondiente a los avances de la Entidad y se incentivará su intervención en espacios especialmente diseñados para escuchar las observaciones de la ciudadanía **Ver Anexo 6: Plan de Participación Ciudadana en la Gestión 2017.**

4. 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.

Así mismo a la Oficina de Control Interno efectuará el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Este seguimiento se realizará (tres) 3 veces al año, así:

- ▶▶▶ Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- ▶▶▶ Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- ▶▶▶ Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

Se evaluará el nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, medido en términos de porcentaje así:

- ▶▶▶ De 0% a 59%, Zona Baja Color Rojo
- ▶▶▶ De 60 a 79% Zona Media Color Amarillo
- ▶▶▶ De 80 a 100% Zona Alta Color Verde

La fórmula de cálculo será: $\text{Actividades cumplidas} / \text{Actividades programadas}$

Retrasos: En caso de que la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.

Modelo Seguimiento: El seguimiento se realizará a través del modelo de matriz de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, disponible en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. La fase que ayudará a construir la estrategia de racionalización de trámites, se realizará directamente en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), a través de una nueva funcionalidad que se está construyendo y de la cual oportunamente se avisará para su implementación.

5. ANEXOS

Anexo 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente / proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisión de la Política de Riesgos de Corrupción	Política de Administración del Riesgo de Corrupción	Gerencia de Riesgos y Cumplimiento	28 de febrero de 2017
Subcomponente / proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualización de la metodología (DAFP)	Formatos	Gerencia de Riesgos y Cumplimiento	29 de febrero de 2017
Subcomponente / proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Página Web	Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Oficina Asesora de Planeación	31 de enero de 2017
Subcomponente / proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Seguimiento a la materialización de estos riesgos	Certificación de conocimiento de actos de corrupción al interior de cada proceso y subproceso	Dueño de proceso de cada proceso y subproceso	31 de diciembre de 2017
	4.2	Revisión a los controles	Esta actividad se lleva a cabo en conjunto con los seguimientos realizados a la matriz	Gerencia de Riesgos y Cumplimiento Dueño de proceso y Monitor de Riesgos de cada proceso y subproceso	31 de diciembre de 2017
	4.3	Identificación de nuevos posibles riesgos	Esta actividad se lleva a cabo en conjunto con los seguimientos realizados a la matriz	Gerencia de Riesgos y Cumplimiento Dueño de proceso y Monitor de Riesgos de cada proceso y subproceso	31 de diciembre de 2017
Subcomponente / proceso 5 Seguimiento	5.1	Oficina de Control Interno llevará acabo el seguimiento.	Formato de Seguimiento de Mapa de Riesgos de Corrupción	Oficina Asesora de Control Interno	30 de abril de 2017 31 de agosto de 2017 31 de diciembre de 2017
	5.2	En los procesos de auditoria se solicita que se analicen las causas, los riesgos y los controles identificados en la matriz de riesgos de corrupción	Información recopilada en auditorías a procesos y subprocesos	Oficina Asesora de Control Interno	30 de abril de 2017 31 de agosto de 2017 31 de diciembre de 2017
	5.3	Identificar cambios y actualizar matriz y mapa de riesgos	Matriz y Mapa consolidado de Corrupción 4-72	Gerencia de Riesgos y Cumplimiento	30 de abril de 2017 31 de agosto de 2017 31 de diciembre de 2017

Anexo 2: Estrategia de Racionalización de Trámites

Nombre de la entidad	Servicios Postales Nacionales S.A.
Sector Administrativo	Ciencia, Tecnología e innovación
Departamento:	N/A
Municipio:	N/A

Orden	Nacional
Año Vigencia:	2017

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO DD/MM/AA	FIN DD/MM/AA
1	Trámite Tarifa Postal Reducida	Administrativas	Ampliación de puntos de atención	192 Puntos de atención propios de 4-72	Pretendemos en la vigencia ampliar nuestra red de oficinas y ofrecer los servicios en más puntos de atención de 4-72.	Ampliación de la cobertura de atención a 200 puntos de venta propios de 4-72	Vicepresidencia Comercial	01/01/2017	31/12/2017
2	Otro Procedimiento Administrativo (OPA) Servicio de Correo Certificado	Administrativas	Ampliación de puntos de atención	192 Puntos de atención propios de 4-72	Pretendemos en la vigencia ampliar nuestra red de oficinas y ofrecer los servicios en más puntos de atención de 4-72.	Ampliación de la cobertura de atención a 200 puntos de venta propios de 4-72	Vicepresidencia Comercial	01/01/2017	31/12/2017
3	Otro Procedimiento Administrativo (OPA) Servicio de Correo Normal	Administrativas	Ampliación de puntos de atención	192 Puntos de atención propios de 4-72	Pretendemos en la vigencia ampliar nuestra red de oficinas y ofrecer los servicios en más puntos de atención de 4-72.	Ampliación de la cobertura de atención a 200 puntos de venta propios de 4-72	Vicepresidencia Comercial	01/01/2017	31/12/2017

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)

1	No aplica para la entidad (No tenemos cadena de trámites en la entidad)								
---	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Nombre del responsable:	Jorge Eliecer Barbosa Solano	Número de teléfono:	4722005
Correo electrónico:	jorge.barbosa@4-72.com.co	Fecha aprobación del plan:	31/01/2017

Anexo 3: Estrategia de Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada de Cumplimiento	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Realizar publicaciones institucionales en el Periódico interno que evidencien a todos los empleados el avance en la Gestión Institucional (La Entrega)	Cumplimiento del 100% de la actividad	Jefe Oficina de Comunicaciones	31-dic-17
	1.2	Publicar en Carteleras Institucionales los avances en la Gestión Institucional (Carteleras Internas)	Cumplimiento del 100% de la actividad	Jefe Oficina de Comunicaciones	31-dic-17
	1.3	Publicar noticias internas en relación a la Gestión institucional en cada una de las regionales que tiene 4-72 (La Entrega)	Cumplimiento del 100% de la actividad	Jefe Oficina de Comunicaciones	31-dic-17
	1.4	Publicar en los medios de prensa Nacional de gran circulación el avance en la Gestión institucional evidenciado logros y aciertos en el modelo Gerencial	Cumplimiento del 100% de la actividad	Jefe Oficina de Comunicaciones	31-dic-17
	1.5	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	Cumplimiento del 100% de la actividad	Jefe Oficina de Comunicaciones	31-dic-17
	1.6	Realizar los reportes de Información exigidos a la entidad y que evidencien el resultado de la Gestión Institucional durante el periodo vigente. (CRC, SIC, MinTic)	Cumplimiento del 100% de la actividad	Jefe Oficina Planeación	31-dic-17
	1.7	Realizar el Informe de Pormenorizado de Control Interno evidenciando el avance en la evaluación de la gestión de la vigencia. (CGR, GEL)	Cumplimiento del 100% de la actividad	Jefe Oficina Control Interno	31-dic-17
	1.8	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)	Cumplimiento del 100% de la actividad	Jefe Oficina de Comunicaciones	31-dic-17
	1.9	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.	Cumplimiento del 100% de la actividad	Jefe Nal. de Filatelia	31-dic-17
	1.10	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.	Cumplimiento del 100% de la actividad	Jefe Consejería Internacional	31-dic-17
	1.11	Realizar el Informe de Gestión de la entidad y publicarlo en la Página Web de 4-72.	Cumplimiento del 100% de la actividad	Jefe Oficina Planeación	30-jun-17
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar Comités de Presidencia Institucional (Interno) donde se evidencie el seguimiento a la Gestión Institucional	Cumplimiento del 100% de la actividad	Secretaria General	31-dic-17
	2.2	Publicar los avances de Seguimiento a la Gestión Institucional dictados por el DAFP (Modelo Integrado de Planeación y Gestión Institucional - FURAG)	Cumplimiento del 100% de la actividad	Jefe Oficina Planeación	31-dic-17

	2.3	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)	Cumplimiento del 100% de la actividad	Jefe Oficina Planeación	30-ago-17
	2.4	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)	Cumplimiento del 100% de la actividad	Jefe Oficina de Comunicaciones	31-dic-17
	2.5	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	Cumplimiento del 100% de la actividad	Jefe Oficina Marketing	31-dic-17
	2.6	Realizar actividades de Promoción y Publicidad en medios masivos de comunicación (ATL)	Cumplimiento del 100% de la actividad	Jefe Oficina Marketing	31-dic-17
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realizar un concurso interno para incentivar el conocimiento e interés en el afianzamiento de la cultura de Rendición de Cuentas para los servidores internos	Cumplimiento del 100% de la actividad	Director Nacional de Gestión Humana	29-jul-17
	3.2	Realizar sensibilizaciones internas que permitan reforzar los conocimientos en Rendición de Cuentas (Sensibilizaciones)	Cumplimiento del 100% de la actividad	Director Nacional de Gestión Humana	30-ago-17
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Verificar el seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cada cuatrimestre.	Cumplimiento del 100% de la actividad	Oficina Asesora de Control Interno	31-dic-17
<p>Servicios Postales Nacionales S.A., por ser una empresa industrial y comercial del Estado que desarrolla actividades comerciales en competencia con el sector privado, está exenta de elaborar una estrategia de rendición de cuentas, según lo establecido en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2, donde también se detalla el concepto emitido por la Función Pública el 3 de agosto de 2015, señalando: "(...) En consecuencia se considera que las empresas industriales y comerciales y las sociedades de economía mixta deberán atender las disposiciones legales existentes en materia de control social en las citadas disposiciones, las cuales incluyen acciones de rendición de cuentas que no se ciñen a los procedimientos establecidos en los lineamientos metodológicos establecidos por el Gobierno nacional (entiéndase Manual único de rendición de cuentas), por lo cual deben suministrar información y dar explicaciones al ciudadano sobre los resultados de la gestión institucional, de los aspectos que no estén sometidos a la reserva legal (...)"</p>					

Anexo 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Mantener actualizados en la página Web, los derechos y deberes de los usuarios	Soporte de Publicación	Vicepresidencia de Servicio al Cliente	31/12/2017
	1.2	Actualizar la Guía del Usuario y publicarla en un lugar visible en cada uno de los Puntos de Venta	Soporte de Publicación	Oficina Asesora de Marketing	31/12/2017
	1.3	Realizar actualizaciones permanentes a los Procedimientos de atención al usuario de acuerdo con sus necesidades	Soporte de Actualización	Vicepresidencia de Servicio al Cliente	31/12/2017
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actualización permanente de la página WEB con productos, servicios y temas de interés	Soporte de Actualización	Oficina Asesora de Comunicaciones	31/12/2017
	2.2	Disponibilidad de una línea gratuita 472200 Bogotá, 018000 111 210 Nacional	Soportes de Atención por este Medio	Vicepresidencia de Servicio al Cliente	31/12/2017
	2.3	Implementación del sistema de autogestión en consulta de trazabilidad de envíos a nivel nacional	Informes de Gestión Trimestrales	Jefatura Nacional de Call Center	31/12/2017
	2.4	Disponibilidad de atención a través de CHAT 4-72	Soportes de Atención por este Medio	Vicepresidencia de Servicio al Cliente	31/12/2017
	2.5	Buzones de sugerencias ubicados en todas las oficinas propias a nivel nacional	Informes de Gestión Semestral	Vicepresidencia de Servicio al Cliente	31/12/2017
	2.6	Disponibilidad de atención a través de Correo electrónico: servicioalcliente@4-72.com.co	Soportes de Atención por este Medio	Vicepresidencia de Servicio al Cliente	31/12/2017
	2.7	Atención presencial de los clientes a través de las 8 oficinas de Servicio al Ciudadano.	Relación de Personas atendidas con respuestas inmediatas	Vicepresidencia de Servicio al Cliente	31/12/2017
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Ejecución del Plan de Bienestar e Incentivos	Cumplimiento de las Actividades Programadas del Plan	Gestión Humana	31/12/2017
	3.2	Desarrollar un programa de capacitación y sensibilización para fortalecer las competencias del talento humano de la Compañía.	% Cumplimiento de Actividades programadas en el Plan	Gestión Humana	31/12/2017
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Respuesta Oportuna a las PQR´s instauradas por los usuarios de acuerdo con la normatividad vigente	100% de respuestas oportunas	Jefatura Nacional de PQR	31/12/2017
	4.2	Mantener actualizada la página WEB con la normatividad relativa al COR de negocio y vigente	Documentos Publicados	Secretaría General	31/12/2017
	4.3	Mantener actualizada y publicada la política de protección de datos al usuario	Documento Publicado	Informática y Tecnología - Secretaría General	31/12/2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Comunicación permanente con los usuarios a través de las Redes Sociales	Informe de Gestión Mensual	Oficina Asesora de Comunicaciones	31/12/2017
	5.2	Realizar medición de Satisfacción al Cliente (NSU), para conocer sus opiniones y necesidades	Informe de Resultados Meta (4,0)	Oficina asesora de Marketing - Vicepresidencia de Servicio al Cliente	31/12/2017

Anexo 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Realizar evaluación del cumplimiento de la información mínima a publicar, diligenciando la matriz de autodiagnóstico 2017	Resultado del diagnóstico según herramienta Meta: 80% de los Requisitos	% de cumplimiento de los requisitos	Informática y Tecnología	24/02/2017
	1.2 Solicitar a los responsables la publicación en la página web de la información pendiente por publicar según los requisitos de la ley 1712 y su decreto reglamentario.	Oficios de solicitud radicados en cada área, para que se publique la información pendiente Meta: 100% Requisitos	% de cumplimiento de los requisitos	Informática y Tecnología	14/04/2017
	1.3 Mantener actualizada la información de la página web, por medio de la solicitud semestral a cada área responsable de actualización de la información.	Meta: 100% de Oficios de solicitud radicados en cada área.	% de entrega de oficios vs áreas responsables	Informática y Tecnología	31/12/2017
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Publicar y actualizar en la Página Web la información de PQR'S recibidas durante la vigencia 2017.	Publicación Trimestral de los Registros de PQR Meta: 4 Publicaciones anuales	Numero de publicaciones realizadas vs meta	Jefatura Nacional de PQR	31/12/2017
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Mantener el servicio de chat en la página web y desarrollar sistema de satisfacción	Calificación de satisfacción al usuario del chat Meta: 4	Satisfacción al usuario del chat	Jefatura Nacional Call Center	31/12/2017
	3.2 Implementación del Programa de Gestión Documental Interna	Meta: Desarrollo 100% de las actividades planteadas en el plan de acción	% de Cumplimiento de las Actividades programadas para la Gestión Documental Interna.	Oficina de Archivo y Correspondencia	31/12/2017
	3.3 Implementación del Plan Institucional de Archivo	Meta: Desarrollo 100% de las actividades planteadas en el plan de acción	Cumplimiento de los planes y proyectos establecidos en el PINAR (Total de proyectos sobre Números de proyectos ejecutados)	Oficina de Archivo y Correspondencia	31/12/2017

	3.4	Elaborar y publicar el registro de activos e índice de información clasificada	Registro de activos e índice de información Clasificada y reservada. Meta: Registro Diseñado y publicado al 100%	Elaboración de registro de activos de información (total de registros sobre el número de registros elaborados)	Oficina de Archivo y Correspondencia	31/12/2017
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Mantener actualizado y en funcionamiento el Programa para Ciegos de la Página Web	Soporte mensual de disponibilidad del programa Meta: 100% disponibilidad	% de disponibilidad del programa para ciegos	Informática y Tecnología	31/12/2017
	4.2	Mantener actualizado y en funcionamiento el Programa de traductor en la Página Web	Soporte mensual de disponibilidad del programa de traductor Meta: 100% disponibilidad	% de disponibilidad del programa de traductor	Informática y Tecnología	31/12/2017
	4.3	Capacitación de los miembros del soporte del Call Center para prestar un mejor servicio	Actas de las Capacitaciones Meta: 100% del personal de soporte al chat capacitado	% del personal de soporte al chat capacitado	Jefatura Nacional Call center	31/12/2017
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Definir en la Página Web el mecanismo de comunicación para solicitudes de Información pública	Soporte de publicación en la página web Meta: 1 Soporte	Cumplimiento de la publicación en la página web	Informática y Tecnología	31/03/2017
	5.2	Consolidar y realizar seguimiento a las solicitudes de información pública recibidas	Reporte semestral de solicitudes de información pública Meta: 100% de Solicitudes con respuestas en los términos	Oportunidad en la respuesta de Solicitudes de Acceso a la Información	Vicepresidencia de Servicio al Cliente	31/12/2017

Anexo 6: Plan de Participación Ciudadana en la Gestión 2017

Acciones	Área Responsable	Fuente	Fecha de Inicio	Fecha Límite
Comunicar a la ciudadanía los resultados de la gestión	Oficina Asesora de Planeación	Página Web	01/01/2017	30/09/2017
Habilitar espacios de comunicación con la ciudadanía, para que propongan temas de interés a tratar en la Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Sitio web 4-72 Redes Sociales	31/03/2017	31/12/2017
Promover la participación en el foro del sitio web de 4-72 sobre la gestión institucional	Oficina Asesora de Comunicaciones – Oficina Asesora de Planeación	Sitio web 4-72	01/06/2017	04/11/2017
Hacer encuestas en Twitter y Facebook (usando emoticones) relacionadas con Planeación Estratégica de 4-72 y/o servicios. Ej.: Criterio para preferir un servicio: Puntualidad, buena atención al cliente, tradición, calidad.	Oficina Asesora de Comunicaciones – Oficina Asesora de Planeación	Sitio web 4-72	01/11/2017	04/11/2017
Promover nuestra información disponible en la plataforma www.datos.gov.co en redes sociales y portal web 4-72	Oficina Asesora de Comunicaciones – Informática y Tecnología	Sitio web, Redes Sociales	01/03/2017	31/12/2017
Promover en redes sociales de 4-72 los espacios para la participación ciudadana.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Sitio web 4-72	01/03/2017	01/10/2017
Publicar en sitio web de 4-72 documento preliminar de: Plan de Acción Institucional Plan Estratégico Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018 para comentarios de la ciudadanía.	Oficina Asesora de Comunicaciones – Oficina Asesora de Planeación	Sitio web 4-72	01/12/2017	31/01/2018