



**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A.					Año: 2015	
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
		abr-30	ago-31	dic-31		
Mapas de riesgos Anticorrupción	Publicación Matriz de Riesgos Corrupción.	X			1. Oficina Asesora de Planeación. 2. Gerencia de Riesgos y cumplimiento 3. Jefatura Nacional de Peticiones, Quejas y Reclamos. 4. Dueño de Proceso/Subproceso	1. La matriz de Riesgos fue publicada en la página Web de la entidad. 2. Fueron identificados doce (12) riesgos con la siguiente calificación uno (1) Extremo, uno (1) Alto, siete (7) Moderado y tres (3) Bajo. Se establecieron las respectivas actividades de control; para uno (1) de los riesgos se definió un plan de acción para la mitigación y el proceso responsable de su realización. 3. En el primer trimestre de 2015 la Jefatura Nacional de PQR's encontró en el aplicativo de denuncias de la entidad cinco (5) denuncias de posibles actos de corrupción, Ley 1474 de 2011 que fueron reportados a Control Interno Disciplinario para su respectivo tramite.
Estrategia Anti-trámites.	Cumplimiento Estrategia Anti trámites (Reducción de tiempo de duración del trámite)	X			Vicepresidencia Comercial (Jefatura Nacional de Filatelia)	1. Se gestionaron y resolvieron 107 solicitudes de Tarifa Postal Reducida de forma presencial y en línea. 73 fueron cargadas y reportadas dentro de los indicadores del primer trimestre de 2015 a la herramienta o plataforma SUIT ante el Departamento administrativo de la función pública. En razón a que este informe es cuatrimestral, para el mes de abril se gestionaron 34 solicitudes más, arrojándose un número total de 107. 2. A través del Plan de Acción – Estrategia Racionalización de Trámites vigencia 2015, se está generando el empleo de mecanismos que permitan satisfacer las necesidades del cliente en cuanto al proceso de solicitud o renovación de la Tarifa Postal Reducida, una vez verificado para cada solicitud el lleno de los requisitos y recepción de documentos, se procede a elaborar el oficio correspondiente para la autorización o renovación del uso de la tarifa, de aquellas publicaciones como libros, revistas, folletos o colecciones señaladas de carácter científico o cultural e impresos en Colombia y luego proceder a oficiar la entrega de respuesta por medio del correo certificado a nivel urbano o Nacional reduciendo el tiempo de respuesta de cinco (5) a cuatro (4) días hábiles la duración del trámite; en el que se le notifique al cliente dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes a su solicitud vía e-mail y a vuelta de correo, en forma física. De un muestreo del 21% del universo de las 107 solicitudes, es decir 23, se estableció que los tiempos se redujeron al analizar que 19 de ellas (84%) fueron resueltas en un término inferior al pretendido obteniendo buenos resultados; 2



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

					(8%) fueron resueltas en el término pretendido, y 2 (8%) se resolvieron fuera de los términos establecidos al cual se hizo las respectivas recomendaciones con el propósito de mejorar la prestación del servicio.
Estrategia de rendición de cuentas	Plan de acción rendición de cuentas a la ciudadanía	X		<ol style="list-style-type: none"> 1. Oficina Asesora de Planeación. 2. Oficina de Comunicaciones. 3. Oficina Asesora de control interno 4. Jefatura de Consejería Internacional 5. Jefatura Nacional de Filatelia 6. Oficina de Marketing estratégico 7. Dirección Nacional de Gestion Humana 8. Dueños de Proceso/Subproceso 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La oficina de Comunicaciones al corte de este seguimiento ha realizado 8 publicaciones virtuales y dos (2) físicas que destacan el avance en la gestión institucional 2. Semanalmente a través del periódico institucional "La entrega" ha mantenido informado a los empleados de las noticias internas de la entidad. 3. Al corte de este seguimiento se ha publicado en periódicos como el heraldo, el colombiano, portafolio, espectador y revista Dinero entre otros, los avances y logros institucionales del modelo gerencial establecido. 4. Se destaca la entrevista en "el primer café recargado" del canal Capital el pasado 06 de Febrero de 2015 al Director Nacional de IT, donde el funcionario informó a los televidentes sobre el funcionamiento del sistema y las ventajas a la hora de comprar por internet a través del casillero virtual 5. La entidad emitió de forma oportuna los reportes que evidencian el resultado de la Gestión interinstitucional a (CRC, SIC, DNP, MinTIC) entre el 15 y el 17 de Abril de 2015. 6. La Oficina Asesora de Control Interno, publicó el informe pormenorizado del sistema de control interno con corte a Marzo 31 de 2015, el cual evidencia el avance de la gestión en la vigencia. 7. La entidad en cabeza de su Consejería Internacional asistió a eventos internacionales con el propósito de retroalimentar y fortalecer los avances de gestión en la conferencia Estratégica en Ginebra (Suiza) el 13 y 14 de Abril y en Uruguay en la asamblea CCE UPAE del 16 al 20 de Marzo. 8. La entidad realiza continuamente actividades y publicaciones en la redes sociales Facebook 4-72 y @4-72Colombia Twitter de los respectivos temas de interés y avances institucionales. 9. Se realizó y publicó de manera oportuna el informe de Gestión de la entidad por el año 2014.





SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

					<p>10. Se realizó convención de planeación estratégica 2015 en el mes de Febrero de 2015 en Bogotá donde se abarcaron los 5 propósitos, 1- Vender, vender y Vender 2- Cumplir con los tiempos de entrega de correo certificado y mensajería expresa 3- Atención y satisfacción al cliente 4- optimización de costos 5- Definición de procesos y procedimientos y socializarlos en toda la organización.</p> <p>11. En aras de hacer un control y seguimiento a la planeación estratégica, la entidad tiene como política realizar comités de presidencia mensuales y a la fecha de corte se han realizado 4 comités que evalúan la gestión y resultados obtenidos.</p> <p>12. En el periódico institucional "La entrega" se han publicado reconocimientos y concursos para incentivar a los empleados en su labor y aporte continuo al mejoramiento de la gestión institucional.</p>
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	Estrategias para el fortalecimiento del servicio al cliente	X		Jefe Oficina Asesora de Planeación y Vicepresidencia de Servicio al Cliente	<p>1. Por medio de la página web y redes sociales la entidad ha venido informando a los ciudadanos de los diferentes proyectos que se han realizado al interior de la entidad. Uno de ellos por ejemplo es la alianza comercial, el cual busca fomentar nuestros productos para brindar una mayor cobertura a nuestros clientes.</p> <p>2. La Jefatura Nacional de PQR realizó una reunión con los coordinadores a nivel nacional sobre el Plan de Acción vigencia 2015, haciendo referencia a los trámites de la PQRs y los diferentes mecanismos para responder las mismas en los tiempos establecidos por la entidad.</p> <p>3. La Jefatura Nacional de puntos de venta en búsqueda de mejorar los mecanismos de atención a los usuarios ha efectuado varias capacitaciones a nivel nacional donde los funcionarios han profundizado sus conocimientos en: Portafolio de servicios, tiempos de entrega, protocolos de atención a los ciudadanos.</p> <p>4. En los puntos de venta y en la página web se encuentra publicada la carta de trato digno, sin embargo se recomienda que en la misma sea más visible este documento.</p> <p>5. En el Copes 3649 y en la página web Programa Nacional del Servicio al Cliente se establezcan las directrices para la atención y las mejoras de infraestructura, en los puntos de atención para las personas con alguna discapacidad. No obstante lo anterior, los puntos de venta actualmente no se tienen adoptadas estas directrices.</p>



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

		<p>6. La entidad por medio de las redes sociales ha establecido canales de comunicación con los clientes y a su vez por medio de estas se han verificado los diferentes inconvenientes que tienen los usuario con los servicios prestados por 4-72.</p> <p>7. Jefatura Nacional de PQR's buscando responder las solicitudes en los tiempos establecidos por la Ley, de forma semanal y mensualmente; se genera un informe de gestión indicándole a cada asesor de PQR sobre las peticiones, quejas o reclamos próximas a vencer; esta labora también se realiza con cada coordinador a nivel nacional</p> <p>8. Por medio del periódico institucional "La entrega" se informó a los funcionarios de 4-72, los colaboradores, que se destacaron por su atención al cliente durante la vigencia 2014. A los cuales se les denomino "Héroes del Servicio"</p> <p>9. La Jefatura Nacional de Puntos de Venta por medio de la página web mantiene informado a los usuarios sobre los cierres inesperados que se van efectuar en los puntos de venta, sin embargo se recomienda que estos estén publicados en un lugar más visible.</p> <p>10. Se ha fortalecido los canales de comunicación con el cliente corporativo mediante visitas de seguimiento de los Ejecutivos de Cuenta, buscando medir el nivel de la satisfacción del cliente.</p> <p>11. La Jefatura de Servicio al Cliente por medio de la Dirección Nacional de Gestión Humana capacitó a los Ejecutivos de Cuenta a nivel nacional, sobre todo el proceso comercial que se efectúa con un cliente corporativo, para generar un mayor grado de satisfacción a nuestros clientes.</p>
Consolidación del documento	 Dra. Silenia Neira Torres Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno	
Seguimiento de la Estrategia	 Dra. Silenia Neira Torres Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno	