

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

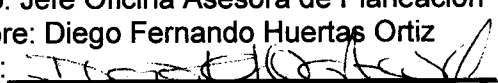
Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A.

Año: 2014

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
		abr-30	ago-31	dic-31		
Mapa de riesgos de corrupción	Publicación mapas de Riesgos anticorrupción		X		Jefe Oficina Asesora de Planeación y Gerencia de Riesgos y Cumplimiento	<ol style="list-style-type: none"> Se revisó y actualizó la matriz de valoración del riesgo de corrupción En sus aspectos y actividades como: <ul style="list-style-type: none"> * Actualización (Recalificación de riesgos actuales), a los riesgos identificados, sus causas y efectos. * Inclusión de nuevos riesgos con sus correspondientes causas y efectos. * Se identificaron 5 nuevos controles. * Se asignaron acciones preventivas específicamente a Jefatura Nacional de PQR y a todos los procesos. Sensibilización a la comunidad interna y externa para que transmitan sus denuncias ante la empresa frente a los actos de corrupción en 4-72.
Estrategia Anti trámites.	Cumplimiento estrategia anti trámites		X		Jefe Oficina Asesora de Planeación y Vicepresidencia de Servicio al Cliente	<ol style="list-style-type: none"> Se actualizó el cargue de la información del Plan Estrategia Anti trámites en el SUIT a la versión 3.0. Se encuentra en proceso de capacitación y actualización del cargue de indicadores a la herramienta.
Estrategia de rendición de cuentas	Plan de acción rendición de cuentas a la ciudadanía		X		Jefe Oficina Asesora de Planeación	<ol style="list-style-type: none"> Se publicó en el periódico institucional (La Entrega) el avance en la Gestión Institucional como evidencia a todos los empleados. Se publicó en Carteleras Institucionales los avances en la Gestión Institucional (Carteleras Internas) Se Publicó en las Oficinas la información asociada a Indicadores de Calidad y Quejas más frecuentes. Se actualizó los componentes de la Página Web, garantizando el acceso a la información institucional de una manera clara, veraz y oportuna y alineado a la Estrategia de Gobierno en Línea. Se Publicó los informes exigidos por los Entes Reguladores en la Página Web con el fin de evidenciar cumplimiento en los requerimientos externos exigidos por Ley

						<ol style="list-style-type: none"> 6. Se realizó 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) 7. Se realizó 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) 8. Se Publicó los avances de Seguimiento a la Gestión Institucional dictados por el DAFP (Modelo Integrado de Planeación y Gestión Institucional - FURAG) 9. Se Participó 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 (Feria de Servicios Empresariales ANIF Medellín, ANDESCO, Congreso Panamericano en Control y Lavado de Activos, FANYF, VII Seminario de Actualización en Gestión Documental, Feria de Servicios Empresariales ANIF, Convención Bancaria, E-commerce DAY, TOUR TPCE Bucaramanga, TOUR TPCE Bogotá) 10. Se Informó 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. 11. Por medio de redes sociales se informó y publicó en la página web el resultado de la gestión institucional. 12. A través de la gestión del Free Press, se publicó en los medios de prensa Nacional de gran circulación el avance en la Gestión institucional, evidenciado logros y aciertos en el modelo Gerencial. 13. Se Publicó en la Página Web el seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional. 14. Se realizó actividades de Promoción y Publicidad en medios masivos de comunicación ATL (Señales horarias, la luciérnaga, la básica y la W, giras FM, placa Blu, futbol blu, Q'hubo, El Espectador, noticias Uno, Periódico Marca)
<p>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p>	<p>Estrategias para el fortalecimiento del servicio al cliente</p>		<p>X</p>		<p>Jefe Oficina Asesora de Planeación y Vicepresidencia de Servicio al Cliente</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La entidad mantiene los canales de comunicación con los clientes para permitir la participación ciudadana e informe de la Gestión Institucional. Ahora por medio de redes sociales se está atendiendo inquietudes y atendiendo los requerimientos que por estos medios

- | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | <p>llegan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Se ha realizado mediciones para evaluar y conocer la percepción del nivel de satisfacción de los clientes naturales generando un nivel de 4.31 sobre 5, midiendo procesos que antes no habían sido tenidos en cuenta. 3. Se mantiene los buzones de sugerencias en todas las oficinas como mecanismo para conocer los comentarios de los ciudadanos y definir estrategias de servicio que mejoren la atención. 4. Se ha trabajado en la implementación de CRM e IVR los cuales saldrán a producción en el segundo semestre del 2014. 5. Se ha fortalecido el canal de atención a clientes corporativos por medio de los ejecutivos de cuenta. 6. La página web ha estado por medio de comunicaciones actualizada en información referente a servicio, tarifas etc. (portafolio). 7. Se han levantado acuerdos de nivel de servicio (ANS) entre subprocesos para dar repuestas a los usuarios incrementando la oportunidad en las respuestas. 8. Se generó la segunda versión del aplicativo del CUN dando mejoras para la gestión de las PQR`S 9. Se han actualizado procedimientos y formatos del proceso de servicio al cliente que han mejorado actividades enfocadas a la satisfacción de los usuarios. 10. Se han actualizado los protocolos de atención para los usuarios personas natural y corporativa. |
|--|--|--|--|--|---|

Consolidación del documento	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación Nombre: Diego Fernando Huertas Ortiz Firma: 
Seguimiento de la Estrategia	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Control Interno Nombre: Johnny Gendár Navas Flores Firma: 