



**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 Entidad a la fecha tiene 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. 2. El plan de acción del Riesgo Cód. C11 cuyo responsable es el proceso Jurídico, no ha sido cumplido por los responsables, por lo que la certificación semestral no se evidencio en el aplicativo ISolucion. 3. A 31 de agosto de 2015 la Jefatura Nacional de PQR's recibió en el aplicativo "Denuncias" una (1) denuncia por posible actos de corrupción, que se reportó a Control Interno Disciplinario para su trámite. (Ley 1474 de 2011)
Estrategia Anti-trámites.	Cumplimiento Estrategia Anti trámites (Reducción de tiempo de duración del trámite)		X		Vicepresidencia Comercial (Jefatura Nacional de Filatelia)	1. Fueron gestionadas y resueltas 16 solicitudes de Tarifa Postal Reducida TPR de forma presencial descritas y expresadas para cada mes de la siguiente manera: 10 para el mes de mayo, 2 para el mes de junio, 3 para el mes de julio y 1 para el mes de agosto de 2015. A lo anterior expuesto, 12 de ellas fueron cargadas y reportadas dentro de los indicadores del segundo trimestre de 2015 a la herramienta o plataforma SUIT ante el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. 2. En cumplimiento al Plan de Acción – Estrategia Racionalización de Trámites vigencia 2015, una vez recibidas las solicitudes, se procedió de manera inmediata al trámite de las mismas tanto para casos de autorizaciones como de renovaciones del uso de la tarifa de aquellas publicaciones como folletos, revistas, libros o colecciones señaladas de carácter científico o cultural e impresos en Colombia al emitir sus respuestas antes del tiempo establecido que es cuatro (4) días hábiles siguientes a su solicitud.  Luego de ello, se revisó y analizó el 100% de las solicitudes, es decir 16, se concluye que en su totalidad los tiempos se redujeron en un término inferior al pretendido toda vez que 7 de ellas (44%) fueron resueltas en 1 día, 6 (38%) fueron resueltas en dos (2) días, y tres (18%) fueron resueltas en un término de tres (3) días.



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

					Lo anterior demuestra, que al 81% de las solicitudes se les dio trámite en el menor tiempo posible dentro del establecido lo cual permite satisfacer realmente las necesidades de los clientes en virtud a las recomendaciones efectuadas en el cuatrimestre anterior y con el fin 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"> <li>1. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>2. Oficina de Comunicaciones.</li> <li>3. Oficina Asesora de control interno</li> <li>4. Jefatura Nacional de Filatelia</li> <li>5. Oficina de Marketing estratégico</li> <li>6. Dirección Nacional de Gestión Humana</li> <li>7. Dueños de Proceso/Subproceso</li> </ol>	<p>1. La entidad efectuó la audiencia de rendición de cuentas en Mayo 20 de 2015. En donde se expuso a la ciudadanía toda la gestión efectuada en la vigencia 2014 y adicionalmente se expuso las nuevas líneas de negocio y los nuevos proyectos trazados por la entidad para el 2015. Adicionalmente en la página web mediante el siguiente link: <a href="http://www.4-72.com.co/Rendiciondecuentasvigencia2014Int">http://www.4-72.com.co/Rendiciondecuentasvigencia2014Int</a> ,la entidad publicó todos los soportes asociados a la rendición de cuentas vigencia 2014.</p> <p>2. Por medio del periódico institucional la entrega diaria se socializo a los funcionarios de la entidad la importancia de rendir cuentas a la ciudadanía. Adicionalmente a través de este espacio se preguntó a los funcionarios sobre los temas de interés para tratar en esta rendición.</p> <p>3. La Oficina Asesora de Control Interno en su rol de asesor emitió a la administración un informe sobre el resultado de la audiencia de rendición de cuentas.</p> <p>4. Por medio de redes sociales (Facebook y Twiter) la entidad ha venido informando a los ciudadanos sobre los diferentes avances, proyectos y nuevas líneas de negocio.</p> <p>5. La entidad en búsqueda de mejorar los mecanismos de consulta en la web re-estructuró la página web, en donde los ciudadanos pueden consultar de forma más rápida los temas de su interés.</p> <p>6. En búsqueda de mejorar la calidad de los servicios prestados por 4-72, se implementaron tres nuevos servicios que son: Correspondencia no prioritaria normal, Correspondencia prioritaria, Correo Certificado Unitario.</p> <p>7. En el mes de Junio se realizó el lanzamiento de la Intranet en donde cada funcionario puede acceder con su cuenta de correo electrónico.</p> <p>8. Con el objetivo de tener un dialogo permanente con la ciudadanía la entidad por medio de redes sociales, constantemente ha venido informando a la ciudadanía los nuevos lanzamientos en Filatelia</p>





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

<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"><li>1. La Vicepresidencia de Servicio al Cliente en búsqueda de mejorar los mecanismos de atención a los clientes ha asistido a varias capacitaciones, donde los funcionarios han profundizado sus conocimientos en: Resolución de Tarifas, portafolio de servicios, resolución 1552 (SPU) y filatelia.</li><li>2. 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.</li><li>3. Con el fin de llegar un control minucioso de la gestión de cada PQR, la entidad asignó un monitor a la Jefatura Nacional de PQR en donde cada funcionario puede visualizar las PQRs próximas a vencer.</li><li>4. Por medio de las redes sociales la entidad ha establecido canales de comunicación con los usuarios, en donde se resuelven las diferentes inquietudes, y se dan solución a las PQRs.</li><li>5. La entidad con el propósito de disminuir las PQRs y mejorar los tiempos de entrega en cada uno de los servicios prestados por la entidad en el mes de mayo, realizó la inauguración de la Central de Tratamiento.</li><li>6. La Jefatura Nacional de puntos de venta, de acuerdo a los informes de auditoría de la Oficina Asesora de Control Interno, ha establecido planes de acción en donde se buscando mejorar los protocolos de atención a los clientes.</li><li>7. 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.</li><li>8. 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.</li><li>9. 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</li></ol>
--	--	--	----------	--	--



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

		<p>los diferentes inconvenientes que tienen los usuario con los servicios prestados por 4-72.</p> <p>10. 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>11. 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>12. La Jefatura Nacional de PQR con el fin de verificar la oportunidad y calidad de las respuestas de cada PQR, delego a un grupo de funcionarios que realicen seguimiento a cada respuesta dada a los usuarios a su solicitud.</p>
Consolidación del documento	 Dra. Slenia Neira Torres Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno	
Seguimiento de la Estrategia	 Dra. Slenia Neira Torres Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno	