

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72.

Año: 2017

Estrategia, mecanismo, medida	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones										
	Abr. 30	Ago. 31	Dic. 31												
1. <u>Componente:</u> Metodología para la identificación de Riesgos de corrupción y acciones para su manejo.				<p>X</p> <ol style="list-style-type: none"> Gerencia de Riesgos y cumplimiento. Oficina Asesora de Planeación. Dueño de cada Proceso/Subproceso. Oficina Asesora de Control Interno. 	<p>Subcomponente: Proceso 4 Monitoreo o Revisión.</p> <p>4.1 Seguimiento a la materialización de estos riesgos.</p> <p>De acuerdo a lo informado por la Gerencia de Riesgo y Cumplimiento (oficio del 15-dic-17), el estado al 31 de diciembre de 2017 de la emisión de la certificación de conocimiento de actos de corrupción por cada proceso y subproceso, presenta el siguiente estado:</p> <div style="text-align: center;"> <p>Certificaciones conocimiento de posibles actos de corrupción, Sept-Dic 2017</p> <table border="1"> <caption>Data from Pie Chart</caption> <thead> <tr> <th>Month</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Septiembre</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Octubre</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Noviembre</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Diciembre</td> <td>25%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Lo anterior, en virtud de lo establecido en la ley de transparencia 1474 de 2011, artículo 73.</p> <p>Dado lo anterior, la empresa realiza cumplimiento al seguimiento a la materialización de posibles hechos de corrupción.</p> <p>4.2. Revisión de los controles.</p> <p>4.3 Identificación de nuevos posibles riesgos.</p> <p>Del seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción, la revisión a los controles se cumple periódicamente, de acuerdo con la recalificación anual de las matrices de riesgos, bajo las etapas de; I) Identificación, II) medición, III) control y IV) monitoreo.</p>	Month	Percentage	Septiembre	25%	Octubre	25%	Noviembre	25%	Diciembre	25%
Month	Percentage														
Septiembre	25%														
Octubre	25%														
Noviembre	25%														
Diciembre	25%														

7/24

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72.

Año: 2017

Estrategia, mecanismo, medida	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
	Abr. 30	Ago. 31	Dic. 31		
					<p>La matriz de riesgos recalificada para la vigencia 2017 fue publicada en la página web institucional: modulo informes / informes de gestión: http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/Matriz_Riesgos_de_Corrupcion_2017.pdf</p> <p>En ese sentido, durante el período comprendido entre septiembre y diciembre de 2017 no se identificaron nuevos posibles riesgos de corrupción, por ende, la matriz de riesgos de corrupción no presentó ninguna actualización, respecto a la observada en el anterior seguimiento (información suministrada por la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento).</p> <p>Dado lo anterior, es recomendable que la empresa fortalezca esta actividad, con relación a la revisión de los controles asociados en la matriz de riesgos de corrupción, así como la identificación de nuevos posibles riesgos de corrupción.</p> <p>Subcomponente: Proceso 5 Seguimiento.</p> <p>5.1 Oficina de Control Interno llevará acabo el seguimiento.</p> <p>La Oficina Asesora de Control Interno realizó seguimiento a la matriz de riesgos anticorrupción, mediante el análisis de la efectividad de los controles asociados, y las causas que pueden llegar a materializar los riesgos de corrupción identificados por la Administración de 4-72.</p> <p>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:</p> <p>En la ejecución de las actividades de auditoría por la Oficina Asesora de Control Interno, se contempla el análisis de causas e impactos ante los riesgos asociados a los temas evaluados, así como la verificación de los controles identificados en la matriz de riesgos de corrupción de Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72.</p> <p>5.3 Identificar cambios y actualizar matriz y mapa de riesgo.</p> <p>De acuerdo a lo informado por la Gerencia de Riesgo y Cumplimiento (oficio del 15-dic-17), durante agosto y diciembre de 2017 no se realizaron cambios ni actualizaciones a la matriz y al mapa de riesgo de corrupción de Servicios Postales Nacionales S.A.</p>

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72.

Año: 2017

Estrategia, mecanismo, medida	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
	Abr. 30	Ago. 31	Dic. 31		
2. <u>Componente:</u> Estrategia de Racionalización de Trámites			X	1. Vicepresidencia Comercial	<p>Estrategia de Racionalización de Trámites: Tarifa Postal Reducida, Servicio de Correo Certificado y Servicio de Correo Normal.</p> <p>La red de oficinas para ofrecer los servicios en puntos de atención propios de la empresa, asciende a 172 puntos a nivel nacional, cumpliendo el 86% de la meta trazada en la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2017 (200 puntos).</p> <p>Actualmente en la empresa se está formalizando en el sistema de gestión de calidad el procedimiento para la Tarifa Postal Reducida, mejora propuesta por la Oficina Asesora de Control Interno. De igual manera, la Vicepresidencia Comercial inició junto con la Oficina Asesora de Marketing una estrategia para fomentar el uso de la tarifa postal reducida por parte de los usuarios.</p>
3. <u>Componente:</u> Estrategia de Rendición de Cuentas			X	1. Oficina Asesora de Comunicaciones. 2. Oficina Asesora de Planeación. 3. Oficina Asesora de Control Interno. 4. Jefe Nacional de filatelia. 5. Jefe Consejería Internacional. 6. Secretaria General 7. Jefe oficina de Marketing. 8. Dirección Nacional de Gestión Humana.	<p>Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible.</p> <p>1.1 Realizar publicaciones institucionales en el periódico interno que evidencien a todos los empleados el avance en la gestión institucional.</p> <p>Mediante el periódico institucional "Tu Postal" entre agosto 31 y diciembre 31 de 2017 se realizaron tres publicaciones en los que se evidencia el avance y logros de la gestión institucional: 01 y 27 de septiembre, y 15 de diciembre de 2017.</p> <p>1.2 Publicar en Carteleras Institucionales los avances en la gestión institucional.</p> <p>Teniendo en cuenta la certificación en Gestión Ambiental y la adopción de la política de "cero papel", no se realizan publicaciones en carteleras internas.</p> <p>Sin embargo, toda la información asociada a los avances en la gestión institucional, se socializa a todo el personal a través de los correos electrónicos corporativos.</p> <p>1.3 Publicar noticias internas en relación a la gestión institucional en cada una de las regionales que tiene 4-72.</p> <p>Las publicaciones se realizan a través de la revista "Tu Postal". Ver el numeral 1.1.</p>

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72.

Año: 2017

Estrategia, mecanismo, medida	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
	Abr. 30	Ago. 31	Dic. 31		
					<p>1.4 Publicar en los medios de prensa nacional de gran circulación el avance en la gestión institucional evidenciados logros y aciertos en el modelo gerencial.</p> <p>Durante el período de septiembre a diciembre de 2017 la empresa ha realizado publicaciones asociadas a la prestación de los servicios, entre ellos las emisiones filatélicas. Ejemplo: Noticia "En circulación, 38.000 estampillas en homenaje a visita del Papa Francisco" agosto 2017.</p> <p>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.</p> <p>La empresa cumplió con la publicación de los diferentes informes exigidos por los entes reguladores en la página web institucional, en los módulos: nosotros/informes y documentos: http://www.4-72.com.co/Documentosdegestion y nosotros/informes: http://www.4-72.com.co/Informes</p> <p>1.6 Realizar los reportes de información exigidos a la entidad y que evidencien: el resultado de la gestión institucional durante el periodo vigente.</p> <p>La empresa cumplió con la emisión y entrega de los reportes de información exigidos por los entes reguladores como la CRC, SIC, MinTic que evidencian los resultados de la gestión institucional, bajo responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación, la Vicepresidencia de Operaciones, la Vicepresidencia de Servicio al Cliente y Secretaría General.</p> <p>1.7 Realizar el Informe de Pormenorizado de Control Interno evidenciando el avance en la evaluación de la gestión de la vigencia.</p> <p>La empresa cumplió con la emisión y publicación del informe pormenorizado de control interno correspondiente al período julio-octubre de 2017, emitido por la Oficina Asesora de Control Interno, publicado en la página web institucional, en cumplimiento del artículo 9° de la Ley 1474 de 2011. Se puede consultar en el link: http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/Inf_Pormenorizado_EstadoControlInterno_Oct2017.pdf</p> <p>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</p>

Rdx

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72.

Año: 2017

Estrategia, mecanismo, medida	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
	Abr. 30	Ago. 31	Dic. 31		
					<p>el avance a la gestión institucional.</p> <p>La empresa hace presencia activa en las diferentes redes sociales (Facebook, Twitter, y YouTube), canales activos mediante el cual se mantiene comunicación permanente de los temas de interés de los ciudadanos, así como facilitar la atención de solicitudes y consultas.</p> <p>1.9 Realizar y ejecutar la agenda filatélica con el Min-TIC (capacitaciones, sensibilizaciones y asesorías), con el fin de incentivar estos grupos de interés y dar a conocer la gestión institucional en este tema.</p> <p>La empresa cumplió con la realización de todas las actividades plasmadas en el cronograma "Agenda Filatélica 2017" liderados por el proceso de Gestión Comercial, subproceso de Filatelia, para el período comprendido entre septiembre y diciembre de 2017.</p> <p>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.</p> <p>La empresa cumplió con la realización de todas las actividades plasmadas en el cronograma "Eventos internacionales 2017" liderados por el proceso de Gestión Gerencial, área de Consejería y Asuntos Internacionales, para el período comprendido entre septiembre y diciembre de 2017.</p> <p>Ejemplos: XXI Feria de colecciones del 12 al 17 de septiembre de 2017, el congreso UPAEP del 18 al 22 de septiembre de 2017, entre otros.</p> <p>Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.</p> <p>2.1. Realizar comités de presidencia institucional (Interno) donde se evidencie el seguimiento a la gestión institucional.</p> <p>La empresa cumplió con la realización de comités de presidencia durante agosto y diciembre de 2017, en los cuales, de los temas a tratar, se realiza el seguimiento a la gestión institucional, conforme a la Resolución Interna 000065 del 28 de diciembre de 2012. La secretaria técnica de este comité lo realiza Secretaría General, evidenciado a través de actas de reunión, anexos y registros de asistencia.</p>

RJK

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72.

Año: 2017

Estrategia, mecanismo, medida	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
	Abr. 30	Ago. 31	Dic. 31		
					<p>2.2. Publicar los avances de seguimiento a la gestión institucional dictados por el DAFP.</p> <p>La empresa cumplió con la publicación de los diferentes informes que evidencian el seguimiento a la gestión institucional bajo las directrices de Función Pública. La publicación se realiza tanto en la página web institucional, en los módulos: nosotros/informes y documentos: http://www.4-72.com.co/Documentosdegestion y nosotros/informes: http://www.4-72.com.co/Informes como en el comité de presidencia, y el periódico institucional "Tu Postal".</p> <p>Algunos de los reportes publicados en la página web son: Plan de acción institucional, plan estratégico, matriz de riesgos anticorrupción, plan estratégico sectorial, entre otros.</p> <p>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.</p> <p>La empresa cumplió con la realización de foros virtuales a través de las redes sociales Facebbok y Twitter, así como en la página web institucional www.4-72.com.co</p> <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Servicio de Chat: "Servicios de atención en línea" del 01-dic-2017. ⇒ Servicio de Chat: "CorreosChile, desea informar" del 12-dic-2017. <p>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 diálogo y la exposición de avances en la gestión institucional.</p> <p>La empresa cumplió con la ejecución de las actividades (ferias y eventos) lo que permitieron crear espacios abiertos para el diálogo y exponer los avances en la gestión institucional entre septiembre y diciembre de 2017, actividades lideradas por la Oficina Asesora de Marketing y Nuevos Negocios.</p> <p>Ejemplos: Evento Createx: Participación en Exportafácil, Cámara de Comercio de Cali: Participación con patrocinio para la presentación de la marca y sus segmentos, Feria de Belleza y Salud: Participación con stand divulgación servicios de paquetería, Congreso de Seguridad</p>

Full

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72.


Año: 2017

Estrategia, mecanismo, medida	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
	Abr. 30	Ago. 31	Dic. 31		
					<p>Vial: Participación en foro para ofrecer el servicio de correo certificado para entrega de foto comparendos, entre otros.</p> <p>2.6 Realizar actividades de promoción y publicidad en medios masivos de comunicación.</p> <p>La empresa cumplió con la ejecución de actividades de promoción de los servicios y procesos plasmados en el portafolio de servicios, lo que permitió promover y publicitar a los interesados y clientes en medios masivos de comunicación (prensa, radio e internet), actividades lideradas por las Oficinas Asesoras de Marketing y Nuevos Negocios y Comunicaciones.</p> <p>Ejemplos: Emisiones radiales en Capital Radio, Todelar, Minuto de Dios, Oiga, mire, lea, Prodradial. Impresos en Revista Semana. Patrocinios con pauta en Revista Cafam y periódico El Espectador.</p> <p><i>Subcomponente 4: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.</i></p> <p>4.1 Verificar el seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cada cuatrimestre.</p> <p>La Oficina Asesora de Control Interno cumplió con los seguimientos al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en las fechas previstas (30-abril, 31-agosto y 31-diciembre), en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73° de la Ley 1474 de 2011.</p> <p>La publicación se realiza en la página web institucional, módulo: nosotros/informes: http://www.4-72.com.co/Informes</p>
				<p>1. Vicepresidencia de Servicio al cliente. 2. Oficina Asesora de Marketing. 3. Oficina Asesora de Comunicaciones.</p>	<p><i>Subcomponente 1: Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.</i></p> <p>1.1 Mantener actualizados en la página Web, los derechos y deberes de los usuarios.</p> <p>Durante el periodo comprendido entre septiembre y diciembre de 2017 no hubo cambios en la publicación de los derechos y deberes de los usuarios observados en el anterior seguimiento.</p>

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72.

Año: 2017

Estrategia, mecanismo, medida	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones												
	Abr. 30	Ago. 31	Dic. 31														
4. Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.			X	4. Jefatura Nacional de Call Center. 5. Dirección Nacional de Gestión Humana. 6. Jefatura Nacional de PQR. 7. Secretaria General. 8. Jefatura nacional IT 9. Oficina Asesora de Planeación	<p>La publicación se realiza en la página web institucional, módulo: ley de transparencia: http://www.4-72.com.co/Leyestatutaria</p> <p>1.2 Actualizar la guía del usuario y publicarla en un lugar visible en cada uno de los puntos de venta.</p> <p>Durante el periodo comprendido entre septiembre y diciembre de 2017 la "Guía del usuario" fue actualizada, registrada y publicada en ISOLución, el 02 de noviembre de 2017 en versión 13.</p> <p>La publicación de esta actualización se realizó en la página web institucional, módulo: servicios de información: http://www.4-72.com.co/content/guia-del-usuario y en todos los puntos de venta propios.</p> <p>1.3 Realizar actualizaciones permanentes a los procedimientos de atención al usuario de acuerdo con sus necesidades.</p> <p>La empresa cumplió con la actualización permanente de los procedimientos asociados para la atención al usuario entre septiembre y diciembre de 2017, documentados y socializados en ISOLución:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo</th> <th>Codigo</th> <th>Titulo Documento</th> <th>Fecha de Aprobacion</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Procedimiento</td> <td>PR-SC-020</td> <td>Gestión de Peticiones Quejas y Recursos</td> <td>08-ago-17</td> </tr> <tr> <td>Manual</td> <td>MN-SC-001</td> <td>Manual de Servicio al Cliente</td> <td>19-dic-17</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Fuente: ISOLución.</i></p> <p>Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención.</p> <p>2.1 Actualización permanente de la página web con productos, servicios y temas de interés. 2.2 Disponibilidad de una línea gratuita 472200 Bogotá, 018000 111 210 Nacional. 2.4 Disponibilidad de atención a través de chat 4-72. 2.6 Disponibilidad de atención a través de correo electrónico: <a 890="" 895="" 916"="" 969="" data-label="Page-Footer" href="mailto:servicioalcliente@4-</p> </td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="> <p>Pág. 8 de 17</p> </p>	Tipo	Codigo	Titulo Documento	Fecha de Aprobacion	Procedimiento	PR-SC-020	Gestión de Peticiones Quejas y Recursos	08-ago-17	Manual	MN-SC-001	Manual de Servicio al Cliente	19-dic-17
Tipo	Codigo	Titulo Documento	Fecha de Aprobacion														
Procedimiento	PR-SC-020	Gestión de Peticiones Quejas y Recursos	08-ago-17														
Manual	MN-SC-001	Manual de Servicio al Cliente	19-dic-17														





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. 4-72.

Año: 2017

Estrategia, mecanismo, medida	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
	Abr. 30	Ago. 31	Dic. 31		
					<p><u>72.com.co</u></p> <p>La empresa ha cumplido con la actualización permanente de la página web institucional, en la cual se publican los diferentes productos y servicios así como temas de interés, línea gratuita Bogotá y nacional, chat 4-72, y mención de atención a través del correo electrónico servicioalcliente@4-72.com.co.</p> <p>La información se puede observar en la página web institucional, módulo: productos y servicios: http://www.4-72.com.co/correonormal y en el módulo: noticias http://www.4-72.com.co/noticias.</p> <p>2.3 Implementación del sistema de autogestión en consulta de trazabilidad de envíos a nivel nacional.</p> <p>La empresa cuenta con el sistema de autogestión de consulta de trazabilidad de los envíos a nivel nacional, disponible las 24 horas para los usuarios y ciudadanos en horarios no hábiles y fines de semana.</p> <p>2.5 Buzones de sugerencias ubicados en todas las oficinas propias a nivel nacional.</p> <p>La empresa cumplió con la publicación y disponibilidad de los "Buzones de Sugerencias" en todos los puntos de venta propios y en todas las oficinas de servicio al cliente, con sus respectivos formatos.</p> <p>2.7 Atención presencial de los clientes a través de las 8 oficinas de servicio al ciudadano.</p> <p>La empresa cuenta con personal en todas las oficinas de servicio al cliente, con el fin de realizar atención presencial a los clientes y demás usuarios en los horarios establecidos para la prestación de este servicio, publicados y divulgados en la página web institucional y en las puertas de acceso de las oficinas de servicio al cliente a nivel nacional.</p> <p>La publicación se realiza en la página web institucional, módulo: servicios de información: http://www.4-72.com.co/content/oficinas-de-atencion-al-cliente y en todas las oficinas de servicio al cliente propias.</p>

72

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72.

Año: 2017

Estrategia, mecanismo, medida	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
	Abr. 30	Ago. 31	Dic. 31		
					<p>Subcomponente 3: Talento humano.</p> <p>3.1 Ejecución del plan de bienestar e incentivos.</p> <p>La empresa cumplió con las actividades establecidas en el plan de bienestar e incentivos, cuyo objetivo fue el de favorecer el desarrollo integral de los trabajadores potencializando el mejoramiento de su calidad de vida y el de su familia a través de la ejecución de actividades culturales, deportivas y laborales a nivel nacional, durante el período septiembre a diciembre 2017.</p> <p>3.2 Desarrollar un programa de capacitación y sensibilización para fortalecer las competencias del talento humano de la Compañía.</p> <p>La empresa cumplió con las actividades establecidas en el plan de capacitación, cuyo objetivo fue el desarrollar y/o fortalecer competencias duras y blandas de los colaboradores, con el fin de aportar en el cumplimiento de la planeación estratégica principalmente, a través de actividades académicas a nivel nacional, durante el período septiembre a diciembre 2017.</p> <p>Subcomponente 4: Normativo y procedimental.</p> <p>4.1 Respuesta oportuna a las PQR instauradas por los usuarios de acuerdo con la normatividad vigente.</p> <p>La medición del indicador "Oportunidad en la gestión de las PQR" durante el cuarto trimestre de 2017 obtuvo una medición del 99.89%, gracias al plan de acción implementado para el mejoramiento en la gestión de las PQR.</p> <p>La publicación se realiza en el aplicativo ISOLución: modulo indicadores: http://190.143.102.99/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ReportesBase.asp</p> <p>4.2 Mantener actualizada la página WEB con la normatividad relativa al COR de negocio y vigente.</p> <p>La empresa mantiene actualizada la página web institucional www.4-72.com.co, respecto a la</p>

RJK

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72.

Año: 2017

Estrategia, mecanismo, medida	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
	Abr. 30	Ago. 31	Dic. 31		
					<p>normatividad relativa al COR del negocio, bajo el liderazgo de la Secretaría General y con el apoyo técnico de la Dirección Nacional de Informática y Tecnología (oficio SG.RE.YA.001 del 11-ene-2018).</p> <p>La publicación se realiza en la página web institucional, sección nosotros, normatividad: http://www.4-72.com.co/Normatividad</p> <p>4.3 Mantener actualizada y publicada la política de protección de datos al usuario.</p> <p>La empresa mantiene actualizada la página web institucional www.4-72.com.co, respecto a la política de protección de datos al usuario, bajo el liderazgo de la Secretaría General y con el apoyo técnico de la Dirección Nacional de Informática y Tecnología (oficio SG.RE.YA.001 del 11-ene-2018).</p> <p>La publicación se realiza en la página web institucional, sección servicios de información, PQR: https://4-72pqr.com.co/PQRWeb/PQRUsuarioServlet</p> <p>Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano.</p> <p>5.1 Comunicación permanente con los usuarios a través de las redes sociales.</p> <p>La empresa mantiene permanentemente comunicación con los usuarios a través de las redes sociales Facebook y Twitter, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Cliente.</p> <p>5.2 Realizar medición de satisfacción al cliente (NSU), para conocer sus opiniones y necesidades.</p> <p>Durante el período agosto – diciembre de 2017, la empresa realizó la medición de satisfacción de clientes corporativos y naturales, mediante el diseño, aplicación y análisis de encuestas, para conocer el nivel de percepción de 4-72 en relación a la satisfacción de sus clientes, corporativo y personas naturales, frente a la calidad, accesibilidad de los servicios ofrecidos y necesidades frente al servicio, en los canales de contacto, bajo el liderazgo de la Oficina Asesora de Marketing Estratégico y Nuevos Negocios.</p> <p>En la medición realizada, el sector gobierno representó el 63,06% de la muestra y el sector privado el 36,94% respectivamente. Según las estadísticas de las encuestas realizadas en 27</p>

Qui

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72.

Año: 2017

Estrategia, mecanismo, medida	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
	Abr. 30	Ago. 31	Dic. 31		
5. Componente: Transparencia y Acceso a la Información			X	1. Jefatura Nacional IT. 2. Jefatura Nacional de PQR. 3. Jefatura Nacional Call Center. 4. Oficina de Archivo y Correspondencia. 5. Vicepresidencia de Servicio al cliente.	<p>ciudades, mostró una generalidad de satisfacción por los clientes encuestados del 90,7% de respuestas positivas.</p> <p>Por otra parte, la medición de satisfacción del cliente natural obtuvo una calificación de 4.5/5.0. La medición de satisfacción del cliente corporativo, obtuvo un resultado de 4.1/5.0, generando un promedio general de 4.3., 0,3 puntos por encima de la meta establecida para la vigencia 2017.</p> <p>Subcomponente 1: Lineamientos de transparencia activa.</p> <p>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.</p> <p>La empresa mantiene actualizada la página web institucional www.4-72.com.co, bajo el liderazgo de la Dirección Nacional de Informática y Tecnología quienes confirman los contenidos mediante solicitudes por todos los procesos / áreas de la empresa.</p> <p>La actualización de la página web institucional, se observa en el link: http://www.4-72.com.co</p> <p>Subcomponente 2: Lineamientos de transparencia pasiva.</p> <p>2.1 Publicar y actualizar en la página web la información de PQR'S recibidas durante la vigencia 2017.</p> <p>La empresa cumplió con la publicación y actualización en la página web de la información asociada a las PQR recibidas al 31 de diciembre de 2017. La información se puede consultar en el siguiente link: http://www.4-72.com.co/content/informe-trimestral-pqrds-recibidas</p> <p>Subcomponente 3: Elaboración de los instrumentos de gestión de la información.</p> <p>3.1 Mantener el servicio de chat en la página web y desarrollar sistema de satisfacción.</p> <p>La empresa mantiene disponible el servicio de chat general en la página web institucional en los horarios establecidos para este servicio: de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a 12:00m (Hora Colombiana).</p>

7/14

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72.				Año: 2017	
Estrategia, mecanismo, medida	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
	Abr. 30	Ago. 31	Dic. 31		
					<p>El link de acceso al chat general en la página web institucional es: http://www.4-72.com.co/content/chat</p> <p>De igual manera, la Dirección Nacional de Informática y Tecnología evaluó mediante encuesta virtual la satisfacción del servicio prestado en el chat general, obteniendo una calificación de 3,88 respecto a una meta de 4 puntos para la vigencia 2017, gracias a 370 encuestas aplicadas.</p> <p>3.2 Implementación del Programa de Gestión Documental Interna.</p> <p>La empresa cumplió con la implementación y desarrollo del programa de Gestión Documental Interna, de las cuales, todas las actividades se realizaron al 100% con sus debidos soportes, al 31 de diciembre de 2017.</p> <p>Este plan estuvo orientado al cumplimiento de la estrategia de Transparencia y Acceso a la Información, conforme lo establece la Ley 1712 de 2014.</p> <p>Ejemplos de las actividades ejecutadas en el período comprendido entre septiembre y diciembre de 2017: validación de las transferencias documentales, elaboración y publicación de la política de gestión documental, implementación y puesta en marcha del software de gestión documental, entre otras.</p> <p>3.3 Implementación del Plan Institucional de Archivo.</p> <p>La empresa cumplió con la implementación y desarrollo del Plan Institucional de Archivo, de las cuales, todas las actividades se realizaron al 100% con sus debidos soportes, al 31 de diciembre de 2017.</p> <p>Este plan estuvo orientado al cumplimiento de la Ley 592 de 2000, Decretos Nacionales 4124 de 2004, 1100 de 2014 – Ley General de Archivo.</p> <p>Actividades ejecutadas en el período comprendido entre septiembre y diciembre de 2017: la elaboración y publicación del registro de activos e índice de información clasificada.</p>

RLL

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72.

Año: 2017

Estrategia, mecanismo, medida	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
	Abr. 30	Ago. 31	Dic. 31		
					<p>3.4 Elaborar y publicar el registro de activos e índice de información clasificada.</p> <p>La empresa cumplió con la elaboración y publicación interna del registro de activos e índice de información clasificada, identificando cuatro series documentales, la implementación y desarrollo del programa de Gestión Documental Interna, de las cuales, todas las actividades se realizaron al 100% con sus debidos soportes, al 31 de diciembre de 2017.</p> <p><i>Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad.</i></p> <p>4.1 Mantener actualizado y en funcionamiento el programa para ciegos de la página web.</p> <p>La empresa mantiene actualizada y en funcionamiento el programa para ciegos en la página web institucional, bajo el liderazgo de la Dirección Nacional de Informática y Tecnología.</p> <p>La publicación se encuentra en el link http://www.4-72.com.co/content/discapitados-visuales</p> <p>4.2 Mantener actualizado y en funcionamiento el programa de traductor en la página web.</p> <p>La empresa mantiene actualizada y en funcionamiento el programa de traductor en la página web institucional, bajo el liderazgo de la Dirección Nacional de Informática y Tecnología.</p> <p>La publicación se encuentra en el link http://www.4-72.com.co, sección "seleccionar idioma".</p> <p>4.3. Capacitación de los miembros del soporte de Call Center para prestar un mejor servicio.</p> <p>Durante los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2017, la Vicepresidencia de Servicio al Cliente realizó capacitaciones a todos los miembros del soporte de Call Center, mejorando así la prestación de este mecanismo de comunicación. Estas actividades se evidencian mediante actas, material de capacitación y registros de asistencia que reposan en la Jefatura Nacional de PQR.</p>

Rue

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72.

Año: 2017

Estrategia, mecanismo, medida	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
	Abr. 30	Ago. 31	Dic. 31		
					<p>Subcomponente 5: Monitoreo del acceso a la información pública.</p> <p>5.2 Consolidar y realizar seguimiento a las solicitudes de información pública recibidas.</p> <p>La empresa cumple con el seguimiento a las solicitudes de información pública recibidas, bajo el liderazgo de la Vicepresidencia de Servicio al Cliente.</p> <p>Para la gestión de las solicitudes de información pública se cuenta con el siguiente espacio en la página web institucional: http://www.4-72.com.co/content/sistema-solicitud-informacion-publica.</p> <p>Según lo informado por Servicio al Cliente (Call Center) y la Dirección Nacional de Informática y Tecnología, durante el período comprendido entre agosto y diciembre de 2017 no se recibieron solicitudes de información pública por parte de los ciudadanos y partes interesadas.</p>
6. Componente: Plan de participación ciudadana en la gestión 2017			X	<p>1. Oficina Asesora de Planeación. 2. Oficina Asesora de Comunicaciones. 3. Jefatura Nacional IT.</p>	<p>1. Comunicar a la ciudadanía los resultados de la gestión.</p> <p>Los resultados de la gestión de la vigencia 2016 fueron comunicados mediante audiencia de rendición de cuentas el 29 de junio de 2017.</p> <p>El acta de cierre de la audiencia se puede consultar en la página web institucional, sección: servicios de información / rendición de cuentas: http://www.4-72.com.co/sites/default/files/Acta%20Final%20APRC%20Vig%202017.pdf</p> <p>2. Habilitar espacios de comunicación con la ciudadanía, para que propongan temas de interés a tratar en la rendición de cuentas.</p> <p>La empresa mantiene espacios de comunicación con la ciudadanía, mediante los cuales se tratan todos los temas de interés en la rendición de cuentas. Para la audiencia de rendición de cuentas, se transmitió en vivo por Facebook-Live, y se brindó espacios de diálogo para responder las inquietudes de la ciudadanía e interesados.</p>

Ruel

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72.

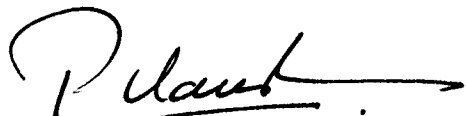
Año: 2017

Estrategia, mecanismo, medida	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
	Abr. 30	Ago. 31	Dic. 31		
					<p>3. Promover la participación en el foro del sitio web de 4-72 sobre la gestión institucional.</p> <p>La empresa habilitó el foro de participación ciudadana, para garantizar la participación de la ciudadanía en la audiencia de rendición de cuentas sobre la gestión institucional.</p> <p>El foro de participación se puede consultar en la página web institucional, sección: servicios de información: http://www.4-72.com.co/foros/el-servicio-de-env%C3%ADos-de-colombia-4-72</p> <p>4. Hacer encuestas en twitter y facebook (usando emoticones) relacionadas con planeación estratégica de 4-72 y/o servicios.</p> <p>La empresa cumplió con la realización de encuestas en twitter y Facebook relacionadas con la planeación estratégica, así como la promoción de servicios como: EMS, encomienda internacional, entre otros.</p> <p>Ejemplo de las mismas, se puede observar en el link: https://www.facebook.com/472oficial/photos/a.161043067313348.41766.158563347561320/1567706463313661/?type=3&theater</p> <p>5. Promover nuestra información disponible en la plataforma www.datos.gov.co en redes sociales y portal web 4-72.</p> <p>La empresa cumplió con la divulgación y promoción de la información de la gestión y servicios, tanto en plataforma www.datos.gov.co, la página web institucional http://www.4-72.com.co/content/datos-abiertos-4-72, y en las redes sociales, bajo el liderazgo de la Dirección Nacional de Informática y Tecnología y la Vicepresidencia de Servicio al Cliente.</p> <p>6. Promover en redes sociales de 4-72 los espacios para la participación ciudadana.</p> <p>La empresa mantiene permanentemente comunicación con los usuarios y promueve los espacios para la participación ciudadana a través de las redes sociales Facebook y Twitter, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Cliente.</p>

Per

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72.

Año: 2017

Estrategia, mecanismo, medida	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
	Abr. 30	Ago. 31	Dic. 31		
					<p>7. Publicar en sitio web de 4-72 documento preliminar de: plan de acción institucional, plan estratégico, plan anticorrupción y atención al ciudadano vigencia 2018, para comentarios de la ciudadanía.</p> <p>Esta actividad está programada para finalizar el 31 de enero de 2018. Al 15 de enero de 2018, la Oficina Asesora de Planeación se encuentra en proceso de construcción de la documentación asociada en este numeral.</p>
Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	 JOSEFINA DEL PILAR RODRIGUEZ ARIAS Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno				

Proyectado por:

Diana Montaña – Profesional de Control Interno

Del 11 al 16 de enero de 2018

Katherin Barbosa – Profesional de Procesos N3 – Control Interno

Del 22 de diciembre de 2017 al 16 de enero de 2018