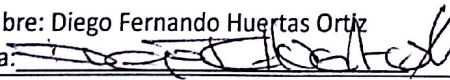


SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A.

Año: 2013

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"> 1. Publicado el 30 de abril de 2013. 2. La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento realizó sensibilizaciones a los diferentes dueños de procesos para identificar los riesgos que se puede presentar en cualquier dependencia. 3. La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento creó un proyecto donde habrá un funcionario de cada proceso que se encargará de reportar y evitar los posibles hechos de corrupción.
Estrategia Antitrámites.	Cumplimiento estrategia antitrámites			X	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Vicepresidencia de Servicio al Cliente	Revisión y actualización en SUIT para el registro de trámites, ya que actualmente 4-72 cuenta con el proceso de indemnización que debería ser considerado como trámite.
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"> 1. Por medio de las redes sociales se ha informado a los ciudadanos sobre los diferentes avances institucionales. Adicionalmente internamente se emitieron publicaciones denominadas "la Entrega". 2. En los puntos de venta se publicó los indicadores de calidad, y quejas más frecuentes.
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. La entidad realizó una actividad con los clientes corporativos en donde se les informó la Gestión Institucional y los canales de comunicación de la empresa. 2. Se ha realizado mediciones para conocer la percepción del nivel de satisfacción de los clientes.

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: Johny Gender Navas Flores Firma: 