



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: 2016	
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
		abr-30	ago-31	dic-31		
2. Segundo componente: Racionalización de Trámites.			X		Vicepresidencia Comercial	<p>La entidad cuenta con el trámite de "Tarifa Postal Reducida", servicio que ofrece una tarifa especial para persona natural o jurídica, y se encuentra disponible en la página web en el siguiente link http://www.4-72.com.co/TarifaPostalReducida.</p> <p>Verificadas las solicitudes tramitadas entre Enero y Agosto de 2016, las mismas cuentan con los requisitos requeridos para acceder a la tarifa especial de trámites, entre los cuales está el anexo del valor en estampillas físicas adjuntas al formato de solicitud por valor de \$28.500.</p> <p>Se observaron 71 solicitudes de Tarifa Postal Reducida, 17 solicitudes más, de las reportadas en el primer cuatrimestre; gestionadas y resueltas en los tiempos establecidos según la Resolución 044 del 06 de septiembre de 2012, "...Servicios Postales Nacionales S.A., contara con el termino de cinco días hábiles (5), para resolver la solicitud..." dando respuesta con oficio mediante correo certificado al cliente.</p> <p>Se seleccionaron 15 solicitudes para corroborar cumplimiento de los términos establecidos, sin ninguna novedad.</p> <p>Para corte del mes de Agosto Servicios Postales Nacionales S.A., cuenta con 191 puntos de venta, 171 aliados comerciales y 967 expendios SPU.</p>

**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: 2016	
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
		abr-30	ago-31	dic-31		
3. Tercer componente: Rendición de cuentas.			X		1. Oficina Asesora de Comunicaciones. 2. Oficina Asesora de Planeación. 3. Dirección Nacional de Gestión Humana. 4. Oficina Asesora de Control Interno. 5. Dirección Nacional de Informática y Tecnología.	<p>Los numerales 1.1. – 1.2. y 1.3. se encuentran en desarrollo por parte de la Entidad.</p> <p>2.1. En las invitaciones realizadas a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se socializó el "Formato de Inscripción de Propuestas", invitando a la ciudadanía a asistir a la rendición y a formular preguntas.</p> <p>2.2. La entidad cursó invitaciones para la asistencia a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2015 por medio de correos certificados, página web 4-72 y correos institucionales.</p> <p>2.3. La entidad socializó en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas la información pertinente, acompañada de la respectiva explicación a cargo de cada uno de los responsables.</p> <p>2.4. La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se realizó el 01 de junio de 2016 en la Sede Principal de la entidad Diagonal 25 G # 95 A 55 Bogotá.</p> <p>2.5. La Evaluación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue realizada por la Oficina Asesora de Control Interno, comunicando su resultado el 27 de junio de 2016. De este ejercicio, no se generó Plan de Mejoramiento.</p> <p>2.6. Se evidenció el funcionamiento del foro en la página Web de la entidad.</p> <p>3.1 – 3.2. Se incentivó la participación de la ciudadanía en la audiencia pública, por medio de las convocatorias realizadas.</p>

**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: 2016	
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
		abr-30	ago-31	dic-31		
1. Primer componente: Metodología para la identificación de Riesgos de corrupción y acciones para su manejo			X		1. Oficina Asesora de Planeación. 2. Gerencia de Riesgos y cumplimiento. 3. Dueño de cada Proceso/Subproceso	<p>Las actividades de los numerales 1.1. - 2.1. - 2.2 y 3.1. no presentan cambios respecto al anterior seguimiento, por lo tanto, no se realiza pronunciamiento.</p> <p>2.3. La matriz de riesgos de corrupción no ha sido objeto de actualizaciones durante el periodo analizado. Se mantiene la identificación de doce (12) riesgos que presentan calificación: seis (6) Alto, tres (3) Moderado y tres (3) Bajo. Para la gestión de los riesgos identificados se establecieron veinticinco (25) controles.</p> <p>4.1. Se observaron un total de 76 certificaciones expedidas durante el periodo de Abril a Julio de 2016, en las que se evidenció: "Certifico que no conozco ni he tenido conocimiento de actos de corrupción al interior de mi proceso/subproceso, y si llegare a conocerlos inmediatamente los reportare a las áreas de vigilancia y control de 4-72 (Control Interno Disciplinario, Riesgos y cumplimiento y Control Interno)".</p> <p>4.1.- 4.2. El seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción (materialización de riesgos y controles), se lleva a cabo por medio de la "Certificación de conocimiento de actos de corrupción al interior de cada proceso y subproceso".</p>



**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: 2016	
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
		abr-30	ago-31	dic-31		
4. Cuarto componente: Atención al ciudadano			X		1. Oficina Asesora de Comunicaciones. 2. Oficina Asesora de Marketing. 3. Vicepresidencia de Servicio al cliente. 4. Dirección Nacional de Gestión Humana. 5. Oficina Asesora de Planeación	<p>1.1. En la página web de SPN, se encuentra publicada la política de tratamiento de datos, normatividad y los mecanismos para interponer una PQR, sugerencia y/o felicitación. De igual forma se encuentran publicados los datos de la Súper Industria y Comercio, como Ente regulador. http://www.4-72.com.co/PeticionesQuejasyRecursos</p> <p>1.2 Para el corte del mes de Julio en los puntos de venta de 4-72, se encuentra la guía del usuario actualizada y ubicada en un lugar visible para la consulta del cliente.</p> <p>1.3 La Vicepresidencia de Servicio al Cliente en el mes de Julio, implementó el aplicativo SITC 4-72, que permite agilizar los trámites internos para mejorar las respuestas oportunas y de calidad a los usuarios.</p> <p>2.1 La entidad entre su protocolo de servicios el 22 de junio de 2016 realizó actualización del servicio de Exporta fácil Courier y sus características. http://www.4-72.com.co/ExportafacilCourier.</p> <p>2.2 El usuario puede hacer contacto telefónico a través del Call Center en Bogotá al 4722000 o a nivel nacional 018000111210, con horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. jornada continua, y sábados de 8:00 am a 12:00 m</p> <p>2.3 En la página web se encuentran publicados los horarios de servicio al chat, donde informan a los usuarios el horario de atención que es de lunes a viernes jornada continua de 7:00</p>



**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: 2016

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
		abr-30	ago-31	dic-31		
						<p>am a 5:00 pm y los sábados de 8:00 am a 12:00 am. http://www.4-72.com.co/Serviciodeatencionenlinea</p> <p>2.4 En los puntos de venta de 4-72 se encuentran los Buzones de Sugerencias, ubicados en un lugar visible.</p> <p>2.5 Los usuarios cuentan con el servicio y atención a solicitudes mediante el correo servicioalcliente@4-72.com.co.</p> <p>2.6 Al cierre del mes de Julio, la Jefatura Nacional de Call Center, inició la ejecución del proyecto de Agente Virtual, para seguimientos de envíos.</p> <p>2.7 SPN cuenta con oficinas a nivel nacional de servicio y atención al cliente, información que se encuentra en la página de la entidad. http://www.4-72.com.co/content/oficinas-de-atencion-al-cliente</p> <p>3.1 El plan de incentivos para el personal, está en proceso de desarrollo por parte de Gestión Humana.</p> <p>3.2 En el mes de Julio de 2016, se dio inicio el plan de capacitación y sensibilización al personal que integra la Vicepresidencia de servicio al cliente, Call center, PQR y sus demás subprocesos.</p> <p>4.1 Durante el primer semestre de 2016, el Indicador de Gestión PQR presentó un cumplimiento del 98%.</p> <p>4.2 La página web fue actualizada respecto a la normatividad asociada al COR del negocio, el 29 de febrero de 2016. Link de</p>



**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: 2016

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
		abr-30	ago-31	dic-31		
						<p>consulta: http://www.4-72.com.co/Normatividad</p> <p>4.3 En la página web se encuentra publicada y de consulta para los usuarios la política de tratamiento, que refiere a la protección de datos personales, actualizada el 27 de junio de 2016; http://www.4-72.com.co/Politicadetratamiento.</p> <p>5.1 La entidad por medio de redes sociales como Facebook, twitter e Instagram permanece en contacto con los usuarios para responder inquietudes y novedades. Facebook es las más usada por los usuarios.</p> <p>5.2 La medición de satisfacción al cliente, para conocer sus opiniones y necesidades, se encuentra en Gestión.</p>
5. Quinto componente: Mecanismos para la Transferencia y Acceso a la información.			X		<p>1. Comunicaciones e IT. 2. Secretaria General.</p>	<p>1.1 La matriz de autodiagnóstico está diligenciada al 100%.</p> <p>1.2 El proceso de Comunicaciones e informática y Tecnología, realizó para el primer semestre el diligenciamiento del 100% del listado de información a publicar los requisitos de la ley 1712 y su decreto reglamentario.</p> <p>1.3 El listado de información que administra cada área se encuentra al 100% actualizada, publicada en la página web de la entidad.</p> <p>1.4. En la página web institucional se encuentran publicadas 3</p>



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: 2016		
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
		abr-30	ago-31	dic-31		

convocatorias públicas, de las cuales 2 de ellas, finalizaron el proceso.

1.8 Para el mes de mayo de 2016, se radicaron los oficios: DNIT 065/16, DNIT 066/16, DNIT 067/16, DNIT 068/16, DNIT 069/16 comunicando a cada área, la información a publicar en la página web institucional.

2.1 En la página web de la entidad se encuentra publicado el registro de la PQR's recibidas en primer semestre de 2016, las cuales se pueden consultar en el link, <http://www.4-72.com.co/content/pqrd-primer-semester-2016>


3.2 El sistema de satisfacción de calificación del chat por parte del usuario presenta un avance del 30%.

3.3 – 3.5 La oficina de archivo y correspondencia ha ejecutado el programa PGD y el PINAR, en proceso de aprobación por el comité de presidencia.

4.1 Para el mes de agosto el servicio de chat se encontró habilitado y con una disponibilidad general del 99.78%, según lo informado por la Dirección Nacional de Informática y Tecnología.

4.4 El software para discapacitados visuales se encuentra disponible para los usuarios en el portal de SPN, link de consulta <http://www.4-72.com.co/sites/default/files/nvda-programa-ciegos.rar>

**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: 2016	
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
		abr-30	ago-31	dic-31		
6. Sexto componente: Iniciativas Adicionales			X			<p>En el segundo trimestre de 2016 la Jefatura Nacional de PQR's identificó en el aplicativo de Denuncias dos (2) denuncias de posibles actos de corrupción, Ley 1474 de 2011 que fueron reportados a Control Interno Disciplinario para su respectivo trámite.</p> <p>Se evidenció en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad ISOLución la publicación del Código de Conducta de 4-72.</p>
Seguimiento de la Estrategia	 Dr. SAUL ALBERTO ROMERO PIÑEROS Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno					

Proyectado Por: Andrea Alejo Ruiz-Profesional de Control Interno
Jennifer Yeritza Parra R – Asistente de Control Interno

Revisado por: Diana Montaña – Profesional de Control Interno