



**AUDIENCIA PÚBLICA
RENDICIÓN DE CUENTA A LA CIUDADANÍA
VIGENCIA 2014**

ACTA FINAL

CONCLUSIONES DE LA JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

La oficina de Control Interno informa a los organismos de control y ciudadanía en general, que Servicios Postales Nacionales .S.A., representada actualmente por la Doctora Adriana Barragán Lopez; convocó abiertamente, a través del diario La República, la página web de la entidad y demás medios, a los vigilados, empresarios, funcionarios y ciudadanos, a participar activamente en la Rendición de Cuentas a la ciudadanía, correspondiente a la Vigencia 2014.

La oficina de Control Interno, como veedor del proceso de Rendición de Cuentas a la ciudadanía, correspondiente a la Vigencia 2014 se permite concluir:

1. Servicios Postales Nacionales S.A. se encuentra en proceso continuo de transformación para atender las diferentes necesidades en materia de comunicaciones postales en Colombia, y así fortalecer permanente el capital valioso que tiene la Entidad: "nuestros clientes y colaboradores".
2. Durante las vigencias anteriores y en la actual, esta empresa, que opera bajo la marca 4-72, continúa trabajando en la innovación y actualización del portafolio de servicios, ampliando su cobertura y haciendo más eficiente sus procesos, con el único propósito de ser garante de la prestación del servicio postal en Colombia.
3. La visión estratégica de la entidad la proyecta como un proveedor de servicios, líder en la gestión integral del documento y paquetería en el sector gobierno, con una clara estrategia de diversificación en el sector privado y clientes altamente satisfechos.
4. Para el 2015, la apuesta de la compañía se orienta a constituirse en la empresa Líder del sector postal en Colombia, para lograrlo fundamenta su estrategia en cinco propósitos fundamentales: 1. Vender, vender, vender. 2. Cumplimiento en tiempos de entrega Correo Certificado y Mensajería Expresa. 3. Atención y satisfacción al cliente. 4. Optimización de costos. 5. Procesos y procedimiento definidos y socializados en toda la Organización.
5. Durante el año 2014, la Entidad no tuvo que realizar seguimiento a la evaluación de la Rendición de Cuentas correspondiente a la Vigencia 2013, ya



que solo surgió una pregunta de la Señora Mary Moreno quien representaba a la empresa COLSISTEC S.A.S, la cual se respondió en el transcurso de la audiencia vigencia, por el Director Nacional de Informática y Tecnología.

6. La entidad cumplió con los procedimientos y las recomendaciones para la preparación de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, emitidas por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública y la Contraloría General de la Nación.
7. La información presentada en la Audiencia Pública de 2014 contempló los temas de interés ciudadano, atendió los requerimientos, respondió las solicitudes y concertó con los diferentes públicos los temas de su interés.
8. Durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, se recibieron 8 formatos de preguntas, las cuales se centraron principalmente en aclarar aspectos jurídicos, comerciales, de proyectos de inversión, cumplimiento de normas de calidad, competitividad, aspectos salariales y productos filatélicos, las cuales fueron respondidas durante la audiencia por parte de la secretaria general, la vicepresidencia de operaciones, la oficina asesora de planeación, la vicepresidencia comercial, la Presidencia y la vicepresidencia de soporte corporativo.

En razones a lo expuesto, analizadas y resueltas las preguntas por los responsables de los procesos, sin que existan más inquietudes por parte de la ciudadanía, esta Oficina Asesora considera que no es necesario generar ningún plan de mejoramiento al interior de la Entidad.

Para finalizar, se concluye que la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía 2014 de Servicios Postales Nacionales .S.A. se desarrolló satisfactoriamente, cumpliendo lo establecido en la Ley 489 del 29 de Diciembre de 1998.

Muchas Gracias.

SILENIA NEIRA TORRES

Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Servicios Postales Nacionales S.A.
Mayo 2015