

ACTA DE CIERRE AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA VIGENCIA 2017

Siendo las 09:00 a.m. del martes 24 de Julio de 2018 en el auditorio de su sede principal ubicada en la diagonal 25G No 95A- 55 de la ciudad de Bogotá, se adelantó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Servicios Postales Nacionales S.A. vigencia 2017, ejercicio que facilitó el control social enmarcado en el principio de transparencia, garantizando el derecho de la sociedad civil, ciudadanos, otras entidades públicas y organismos de control a ser informada, a ejercer el control social, a través de una convocatoria amplia en la página web de la entidad, correos certificados, correos electrónicos, llamadas telefónicas, publicaciones en cartelera, periódico el espectador del viernes 13 de julio de 2018, transmisión en vivo en Facebook Live y Twitter para difundir el resumen ejecutivo del Informe de Gestión Anual y el Formato de inscripción de Propuestas, cursando invitaciones a entes de control, veeduría, empresarios, gremios, asociaciones, organizaciones cívicas y sociales, funcionarios, colaboradores del Servicio Postal Nacional y a la ciudadanía en general, lo que permitió una asistencia de 176 personas –incluidas en listado que se anexa- para que en tiempo real aproximaran este espacio con la finalidad de formular sus observaciones, propuestas y comentarios de una manera objetiva y eficaz, sobre la base de un enfoque dialógico, en cumplimiento de los principios de transparencia, democracia participativa y publicidad, contenidos en la Constitución Política de Colombia y los de continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad, declarados en el Artículo 49 de la ley estatutaria 1757 de 2015 por medio de la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

En éste sentido apertura el evento el Presidente (E) de la entidad Doctor JUAN MANUEL REYES ÁLVAREZ y su equipo directivo integrado por los doctores LUIS CARLOS BALLEEN ROJAS Secretario General (E), NUBIA OYUELA ROJAS Vicepresidente de Soporte Corporativo, JAVIER GUILLERMO QUINTERO Vicepresidente de Servicio al Cliente (E), DAVID ANDRÉS GOMEZ CASSERES ACUÑA Vicepresidente Comercial, LILIA PINTO TORRES Vicepresidente de Operaciones, JOSEFINA DEL PILAR RODRIGUEZ ARIAS Jefe Oficina Asesora Control Interno, JORGE ELIECER CARBOSA SOLANO Jefe Oficina Asesora de Planeación, ALEJANDRO RODRIGUEZ MEJIA Jefe Oficina Asesora de Marketing, ZOILA FELICIA NAVARRO CARRILLO Jefe Oficina Asesora de Control Interno. Disciplinario, JAVIER ALBERTO AYALA Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones, CARLOS ANDRÉS TORRES CETINA Director Nacional de Seguridad, Doctor ORLANDO BOLÍVAR Gerente de Riesgos y Cumplimiento.

Inicia el Sr presidente el informe de Rendición exponiendo la gestión, la escalera estratégica desde el año 2013 hasta el año 2017, los logros obtenidos, Misión, Visión, Calidad en el servicio, cumplimiento de la promesa de valor y propósitos de la entidad en el año 2017. El Señor Presidente de la empresa Doctor JUAN MANUEL REYES ALVAREZ comunicó un buen rendimiento con cumplimiento en materia de confiabilidad, alcance, relevancia y resiliencia y luego se refirió al desempeño del área de gestión ambiental año 2017 y al proceso de auditoría interna ambiental, también incluyó el tema del fortalecimiento del sistema de administración de riesgos SARLAF, sistema de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, el sistema de administración de riesgo de liquidez SARELI, el sistema de administración de riesgos operativos SARO, el plan de continuidad de negocio BCP y el sistema anticorrupción.

Revisado

Acto seguido detalló los resultados de la vigencia 2017 al siguiente tenor por componentes: Financiero, Cliente y Mercado, Procesos Internos, eficiencia operativa, y Aprendizaje y Crecimiento, balance y resultado y el índice de desarrollo global.

Luego se refirió en su informe a la gestión jurídica a cargo de nuestra Secretaría General, resultados obtenidos durante el año 2017, tema que profundiza el Doctor Luis Carlos Ballén y se refirió a todas las estadísticas y estados de los procesos y en particular los referidos a DIAN y MINTIC y la contratación.

En este estado del informe se refiere, retomando la palabra el presidente, a la gestión comercial, contratación directa, contratos administrativos o convenios interadministrativos órdenes de compra a través de Colombia compra eficiente manifestó que tenemos cobertura en todo el territorio nacional a través de 8 regionales, 172 puntos de venta directos 1014 Aliados de SPU (Servicio Postal Universal) 152 aliados comerciales y 6700 puntos con red aliada, a solicitud del Señor Presidente interviene el Vicepresidente Comercial quien profundiza nuestros principales resultados en la gestión de la vigencia en este momento el presidente muestra y analiza los principales ingresos de la compañía por segmentos, acto seguido, interviene profundizando aún más el Vicepresidente comercial sobre la política de austeridad del gobierno tuvo un impacto en nuestras ventas ampliándose el mercado hacia el sector privado, En este estado del informe el presidente de la empresa resalta que el casillero virtual de 4-72 hoy se ha posicionado como el mejor casillero virtual y queremos generar unas estrategias claras para potencializar este segmento y las direcciones; dirección financiera, dirección de gestión humana, la dirección IT y la dirección de infraestructura.

El señor presidente, le concede el uso de la palabra a la vicepresidenta de soporte corporativo la Doctora Nubia Oyuela quien inicia ahora su intervención sobre la utilidad de la empresa, transportes, personal, arrendamientos, se minimizo al máximo los costos para obtener una gran rentabilidad para la compañía. El Presidente retoma su informe en lo importante que es para la compañía la gestión humana, el talento humano, capacitaciones, el bienestar laboral, la celebración de fiestas importantes, seguridad y salud en el trabajo.

En cuanto a Tecnologías de la Información se informa que SPN ha tenido sus principales resultados con el desarrollo del sistema CORE de la entidad SIPOST, donde existe un semáforo en amarillo y expresa la necesidad de aplicar esfuerzos grandes para una mejora del sistema para la gestión operacional.

En este instante el presidente efectúa un análisis del tema del transporte, proyectos operacionales que han sido producto de la confianza que la Unión Postal Universal ha brindado a 4-72 y los recursos implementados, varios proyectos como la bicicleta eléctrica y dispositivos móviles.

Le concede la palabra a la Doctora Lilia Pinto, vicepresidenta de operaciones para que explique el nuevo modelo de transporte quien informa sobre el cumplimiento de las metas, es un modelo más económico, más ágil, mucho más versátil y tiene mucha más funcionalidad, carros con más capacidad, más rutas para todos los municipios de Colombia y además de todo el personal está muy capacitado lográndose mejoras en los indicadores. En Gestión tecnológica interviene nuevamente el presidente informando las mejoras y nuevos desarrollos del Sistema CORE, integración con nuevos clientes, Interfaz ERP y la implementación de los Sistemas de Servicios de Corresponsalia bancaria,

finalizó su informe presentando las diferentes incidencias institucionales, propósitos y proyecciones 2018, cambio de misión y visión a 2021 a ser el operador preferido y traspase fronteras.

En cuanto al área de servicio al cliente, el vicepresidente Doctor Javier Quintero interviene explicando la aplicación de la encuesta de satisfacción al cliente, los canales de atención al cliente y la satisfacción de nuestros clientes. Explicó también el tema de PQR.

INFORME DE CONTROL INTERNO

Interviene en este instante y en desarrollo del orden del día la Doctora JOSEFINA DEL PILAR RODRIGUEZ ARIAS Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno, presentando el informe de Evaluación y Control, que incluyó los resultados de las auditorías, el tratamiento de los hallazgos y los principales resultados de la evaluación al Sistema de Control Interno MECI y Sistema de Control Interno Contable MECICO de la vigencia 2017.

Informó el Cumplimiento del 100% del plan de auditoria 2017 el cual comprendió 48 auditorías y dos especiales orientadas al cumplimiento de las cláusulas contractuales y a la recuperación de recursos por \$3.231 millones de pesos (\$3178 millones asociados al transporte terrestre variable y \$53 millones asociados al suministro del servicio de vigilancia).

De la misma manera se permitió reportar el tratamiento efectivo de 217 hallazgos como resultado de las auditorías internas de gestión, permitiendo un porcentaje de cumplimiento del 94% frente al total de hallazgos en la vigencia 2017 y el seguimiento de los hallazgos para diciembre de 2017, donde la administración demostró un alto compromiso con la gestión de las observaciones de las auditorías practicadas, lo que permitió un cumplimiento del 88,09% de los planes de mejora.

Detalló en su informe la Atención de la Oficina Asesora de Control Interno a la auditoria de la Contraloría General de la República, Seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional formulado ante ese Ente de Control, el cual tuvo un cumplimiento del 100% de las acciones planeadas en la vigencia 2015. La Formulación del Plan de Mejora Institucional 2017 en el sistema de rendición electrónica de la cuenta e informes SIRECI se formuló el 17 de enero de 2018. Y se reportó avance y cumplimiento del plan al 31 de diciembre de 2017, El plazo de ejecución formal del plan finaliza en diciembre de 2018 con una acción a junio de 2019.

Esta audiencia pública cumplió con las orientaciones y contenidos normativos del "Manual Único de Rendición de Cuentas" emitido por Función Pública, para el diseño de la temática abordada y sus procedimientos conforme al artículo 78 de la Ley 1.474 de 2.011 y el CONPES 3654 de abril de 2010, así como la normatividad interna vigente, mediante el informe de Rendición de Cuentas 2017.

Finalizada la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía vigencia 2017 de Servicios Postales Nacionales S.A. se presentaron en el proceso de radicación de inscripciones, 4 preguntas al informe presentado e inquietudes de la ciudadanía las cuales fueron clasificadas para proyección de respuesta las cuales fueron respondidas por los procesos pertinentes.

La primera pregunta en relación con el rubro de personal para el año 2018 y su utilidad neta para recortar personal o contratación directa fue respondida por el Presidente de la entidad. La siguiente pregunta de incidencia para SPN del cambio de gobierno fue

RJK

» www.4-72.com.co

Diagonal 25G N° 95A - 55, Bogotá • Código Postal: 110911
Línea Bogotá: (571) 472 2005 • Nacional: 01 8000 111 210



f 4-72 | t @472Colombia | @ 472Colombia

respondida por el presidente de la empresa. Luego, la tercera pregunta acerca de meta de satisfacción del cliente en la encuesta CLISA y la socialización de los clientes a las áreas de interés fue respondida por el Vicepresidente Comercial. La Cuarta referida a las acciones de control interno respecto de los hallazgos fue respondida por el Secretario General y La Jefe de Control Interno.

Después de la audiencia se recibieron cuatro preguntas que tomó la oficina de planeación para ser respondidas por ella.

De conformidad con el contenido claro, preciso y de fondo de las respuestas emitidas por los responsables de los procesos y no habiendo más sugerencias e inquietudes por parte de los asistentes y los ciudadanos, la Oficina Asesora de Control Interno informa que no existe necesidad de elaborar un Plan de Mejoramiento, plan de acción o actividades de mejora para tal fin al interior de la entidad

Siendo las 10:40 a.m. del 24 de julio de 2018, se da por terminada la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2017 por parte de Servicios Postales Nacionales S.A. Después de la audiencia se recibieron cuatro preguntas que tomó la oficina asesora de planeación para ser respondidas a través de su coordinación.

Cumplido este orden del día en el informe de Rendición de Cuentas 2017 de Servicios Postales Nacionales S.A., la Oficina Asesora de Control interno concluye su desarrollo eficaz y satisfactorio, consonante y en cumplimiento de las normas legales vigentes.

Se adjunta presentación informe del presidente, presentación informe Jefe Oficina Asesora de Control Interno y listado de 176 asistentes al informe de Rendición de Cuentas 2017 de Servicios Postales Nacionales S.A. *JB*



JOSEFINA DEL PILAR RODRÍGUEZ ARIAS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.

Elaboró: Diana Montaña – Profesional Control Interno
Revisó y Aprobó: Henry Torres – Asesor Control Interno

Anexo:
Presentación informe en PowerPoint
Listado de 176 asistentes Informe de Rendición de Cuentas 2017
Preguntas formuladas