	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>PR-EC-001-FR-006</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>

## **INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO**

**Estatuto Anticorrupción**  
**Ley 1474 de 2011, Artículo 9**

**09 DE JULIO DE 2012**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

Regional Centro / Bogotá - Diagonal 25G No. 95A-55 Tel. (1) 4199292 ➤ Regional Noroccidente / Medellín - Cr 64 C No. 72-20 Tel. (4) 2575074 - (4) 2579727 ➤ Regional Oriente / Bucaramanga  
 Cr 25 No. 36-47 Tel. (7) 6339743 - (7) 6339462 ➤ Regional Occidente / Cali - Avenida 3 Norte N° 52-33 Tel. (2) 6540770 ➤ Regional Sur / Ibagué - Cr 2 No. 15-100 Tel. (8) 2632657 - (8) 2613697  
 Regional Eje Cafetero / Manizales - Cl 22 N° 23-51 Tel. (6) 8830659 ➤ Regional Norte / Barranquilla - Cl 30 No. 13C - 07 Tel. (5) 3643834



www.472.com.co

Línea de Atención al Cliente Nacional: 01 8000 111 210

## **Tabla de contenido**

1. Presentación .....	3
2. Normatividad .....	3
3. Objetivos .....	3
4. Metodología realizada .....	4
5. Estado del Control Interno al 30 de junio de 2012 .....	4
6. Estado general del Sistema de Control Interno al 30 de junio de 2012 .....	14
7. Recomendaciones del Sistema de Control Interno al 30 de junio de 2012 .....	14

## **1. Presentación**

La Ley 1474 de 2011, *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*, establece en su artículo 9º lo siguiente: *"El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha entidad..."*.

El Modelo Estándar de Control Interno proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

Por lo anterior, mediante los procesos de evaluación se contribuye al fortalecimiento del control y a mejorar el desempeño institucional de la Entidad.

## **2. Normatividad**

- ✚ **Ley 87 de 1993.** Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- ✚ **MECI 1000:2005.** Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- ✚ **Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, artículo 9º.  $\Omega^1$

## **3. Objetivos**

- ✚ Identificar los avances y las dificultades de los subsistemas del Modelo Estándar de Control Interno establecido en la Entidad al 30 de junio de 2012.
- ✚ Conceptuar acerca del estado general del Sistema de Control Interno de la Entidad, alineado al Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno según la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- ✚ Identificar recomendaciones acordes a fomentar el mejoramiento continuo en la Entidad.

---

$\Omega^1$  El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave.

#### **4. Metodología realizada**

Siguiendo los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), se utilizó el formato para la realización del informe pormenorizado del Estado del Control Interno que cada cuatro meses deben rendir los Jefes de Control Interno, según lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011.

Este formato evalúa los ejes temáticos que lo conforman: los subsistemas de control estratégico, de gestión y de evaluación, utilizando como insumo:

- Los resultados de las auditorías realizadas.
- El plan de mejoramiento institucional y por procesos.
- Las actividades realizadas para el fomento de la cultura del autocontrol.
- Los indicadores del Sistema de Control Interno.
- El Informe Ejecutivo Anual – Modelo Estándar de Control Interno MECI, vigencia 2011.
- El Informe del Control Interno Contable, vigencia 2011.

Ver anexo No. 1. – Formato Informe Pormenorizado del Estado del Sistema de Control Interno (DAFP).

#### **5. Estado del Control Interno al 30 de junio de 2012**

##### **+ Subsistema de Control Estratégico:**

Para los tres componentes de este subsistema la Entidad ha establecido metodologías las cuales han sido divulgadas e interiorizadas por los funcionarios y colaboradores.

##### *Ambiente de Control:*

La Entidad implementó el Código de Ética producto del sentir de los miembros que la integran, mediante el análisis de los principios, valores, hábitos y postulados de acción en él contenidos, constituyendo una guía ética del buen carácter organizacional.

Mediante este documento se establecieron los principios generales, las conductas para alcanzar el fin o bien interno, los medios para lograr las conductas morales



formuladas como pautas de orientación ética, los postulados de acción ética establecidas como conductas que materializan la orientación general y esencial del Código, en relación con el trabajo, los clientes, los socios, los proveedores, los competidores y la comunidad. La entidad se ha centrado en fortalecer a nivel nacional este Código, a través del Plan de Acción "Bienestar Laboral" mediante la ejecución del programa de Responsabilidad Social (valores), que lidera el proceso de Gestión Humana.

Se implementó el Plan de Acción denominado "Sensibilización y Formación en Salud Ocupacional", mediante el cual se garantiza las condiciones de seguridad e higiene industrial para la entidad, a través de tres etapas: a) Programa del control de riesgos ergonómicos, b) Programa de riesgo público, y c) Programa de medicina preventiva.

Se implementó el Plan de Acción denominado "Bienestar Laboral", a fin de contar con un equipo humano competente y motivado, mediante el desarrollo de planes de bienestar para los colaboradores, como la celebración de las fechas especiales (cumpleaños, día de la mujer, olimpiadas, escuelas deportivas y actividades navideñas), la conmemoración del Día del Correo a nivel nacional, y el desarrollo de actividades encaminadas al desarrollo integral del colaborador y sus familias, mediante la realización de tres actividades: programa construyendo familias felices, desarrollo de talentos culturales, y el programa de responsabilidad social (valores).

Se implementó el Plan de Acción denominado "Capacitación Organizacional", el cual está direccionado a potencializar y contar con un equipo humano competente y motivado en la entidad, a través de tres etapas: a) el fortalecimiento del servicio al cliente, dirigido a las Vicepresidencias Comercial, de Operaciones y Soporte Corporativo, así como las Oficinas Asesoras; b) el fortalecimiento del liderazgo, dirigido a las Vicepresidencias Comercial y Soporte Corporativo; y c) el fortalecimiento de conocimientos y competencias técnicas, como son: Taller Directivos enfocado a trabajo en equipo, liderazgo, orientación al logro y servicio al cliente, gestión de la cadena de suministro, contratación estatal, acceso a servicios financieros, sistemas y herramientas de pago, gestión documental, actualización en riesgos financieros, actualización tributaria y medios magnéticos, formación de formadores "El ser y la cultura ética como bases del éxito empresarial", derechos de petición, motivación, clínica de ventas, Excel, gestión de seguros, gestión del cambio, implementación de mejores métodos o prácticas, gestión por resultados, entre otros.

Así mismo, la entidad implementó el programa de Salud Ocupacional con el fin de disponer de una herramienta de trabajo ágil para el desarrollo de sus responsabilidades frente a sus trabajadores, asegurando un ambiente laboral con factores de riesgo controlados, lo que trae consigo la disminución de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, permitiendo así tener un ambiente laboral sano y seguro, en pro de disminuir pérdidas materiales y económicas, incrementando la productividad.

La Presidencia estableció su compromiso para la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2005 así como la norma técnica de calidad de la Gestión Pública conjuntamente con el equipo directivo de la compañía, en cumplimiento del mandato constitucional y legal, y en particular, a lo establecido en el Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005.

El sistema integrado de gestión que se adoptó, permite el cumplimiento de los objetivos fijados por la entidad en desarrollo de su función institucional y el mejoramiento de la gestión, así como la cualificación del ejercicio del Control Interno, a fin de garantizar la eficiencia, eficacia, transparencia y efectividad en el cumplimiento de sus fines sociales.

La alta dirección implementó el Código de Buen Gobierno como marco rector que define el sistema por el cual la entidad es dirigida y controlada, el cual fue actualizado en las nuevas políticas de riesgos, ambiental, y de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, principalmente.

#### *Direccionamiento Estratégico:*

La entidad ha establecido 38 planes en los cuales centra su gestión, a fin de mejorar la prestación del servicio:

Dependencia	No.	Descripción del Plan de Acción
Presidencia	1	Sipost
Control interno	2	Formulario "Denuncias posibles actos de corrupción"
Gestión Humana	3	Capacitación organizacional
	4	Bienestar laboral
	5	Sensibilización y formación en salud ocupacional
	6	Evaluación de desempeño
	7	Diseño e implementación de sistemas de contratación
Infraestructura y Suministros	8	Abastecimiento de suministros
	9	Organización fondo documental acumulado sedes regionales



Dependencia	No.	Descripción del Plan de Acción
	10	Centralización archivos de gestión operativos
Comercial	11	Desarrollo de servicios financieros
	12	Fortalecimiento la cultura del servicio
	13	Mejoramiento del servicio
	14	Control continuo de calidad de la UPU
Operaciones	15	Centro de verificación de entregas
	16	Zonificación centros de distribución
	17	Mejoramiento de la operatividad de los productos
	18	Gestión de la información operativa - Plan Nodriz
	19	Gestión de la información operativa - Entregas en Línea
	20	Mantenimiento de la infraestructura operativa
	21	Centro de monitoreo y control
	22	Rediseño de la CTP
	23	Diseño e implementación operativa masivos
	24	Diseño e implementación unidad de servicios logísticos
	25	Fortalecimiento del capital humano
	26	Desarrollo de nuevos productos
Marketing	27	Posicionamiento de marca
	28	Desarrollo de canal Retail
	29	Ingeniería Organizacional
Planeación	30	Mantenimiento y mejora del SIG
	31	Comunicación Organizacional
	32	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2011
Soporte Corporativo	33	Implementación Sophia
Informática y Tecnología	34	Renovación tecnológica
	35	Fortalecimiento de las comunicaciones
	36	Proyecto digitalización
	37	Implementación sistemas de información
Seguridad	38	Fortalecimiento seguridad y control

*Fuente: Consulta aplicativo ISOLución, 9 de julio de 2012*

Del seguimiento realizado por la administración al avance de estos planes al 31 de marzo de 2012, se han identificado acciones de mejora documentadas en el aplicativo ISOLución, las cuales permitirán establecer los correctivos necesarios para mejorar los resultados respecto a los planteados para cada objetivo.

Así mismo, la continuidad en la realización de comités en los diferentes niveles organizacionales ha contribuido a establecer puntos de control y seguimiento del cumplimiento de políticas y planes establecidos en la entidad.

#### *Administración de Riesgos:*

La entidad tiene definido una política y metodología para la Administración de Riesgos. Durante los últimos períodos, la administración implementó una Gerencia de Cumplimiento a fin de adoptar los nuevos estándares y modelos recomendados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la adopción de la Ley 1369 de 2009, las Resoluciones 2702, 2703, 2704, 2705 y 2706 de 2010, pautas para la administración y mitigación de los riesgos de liquidez, riesgos operativos, riesgos por lavado de activos y financiación del terrorismo, armonizados con el proceso de Administración de Riesgos del Sistema de Control Interno, dado por la prestación de servicios postales de pago, los cuales se estiman implementar en la vigencia 2012.

#### **+ Subsistema de Control de Gestión:**

Para los tres componentes de este subsistema la entidad ha establecido metodologías las cuales han sido divulgadas e interiorizadas por los funcionarios y colaboradores.

#### *Actividades de Control:*

La entidad cuenta con políticas, procedimientos, controles preventivos y correctivos e indicadores, que miden la gestión de cada uno de los procesos/subprocesos misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación y control. Esta información es documentada e implementada por los funcionarios responsables de su ejecución, los cuales cuentan con parámetros para la revisión, aprobación, distribución, modificación y divulgación en el Sistema Integrado de Gestión, así como para la revisión y distribución de los documentos de origen externo, lo que garantiza que la información y el conocimiento de los procesos/subprocesos se mantengan actualizados y aplicables a las condiciones actuales de la entidad.

Como parte de la medición semestral, se cuenta con el indicador efectividad del Sistema Integrado de Gestión, cuyo objetivo es incrementar la eficiencia, eficacia



y efectividad del sistema, el cual al 31 diciembre de 2011 presentó como resultado una medición del 83%, debido a 3 procesos que obtuvieron una medición inferior al 80%. Por esta circunstancia, se han generado acciones correctivas a fin de gestionar el incumplimiento en este indicador y mejorar su resultado en la próxima medición.

También en la Entidad, se realiza monitoreo continuo al cumplimiento de indicadores por parte de los responsables de los procesos y subprocesos en los comités primarios, en el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, el Comité SIG, el Comité de Presidencia, entre otros.

La administración tiene en cuenta los lineamientos de la política anti-trámites, por lo que trabaja en la consideración de la información proveniente de la ciudadanía y partes interesadas, para la visualización de las necesidades y priorización en la prestación del servicio.

#### *Información y Comunicación Pública:*

La entidad tiene implementada una Política de Comunicaciones, mediante la cual se establecen las directrices para desarrollar el sistema de comunicación, cumpliendo los requisitos de calidad y los requerimientos de los clientes, lo cual facilita la entrega de la información oportuna para los clientes y los procesos / subprocesos, la comunicación con los clientes, entre los colaboradores, y las partes interesadas.

Así mismo, se cuenta con la identificación de los diferentes tipos de información generada en la entidad (primaria y secundaria), de las cuales se han establecido las disposiciones en cuanto a la ubicación, clasificación, tiempo de retención y disposición mediante la adopción de las tablas de retención documental, identificación de los diferentes sistemas de información, tecnologías informáticas, mecanismos de control implementados y asignación de funcionarios responsables a cada una de ellas, así como la adopción de mecanismos de control, para la administración de la correspondencia de la entidad, permitiendo su trazabilidad entrante y saliente.

Además de la política, se cuenta con un plan de comunicación organizacional, mediante el cual orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de 4-72, para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los

planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.

De otra parte, la entidad cuenta con el Plan de Acción “Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía”, para ejecutarse entre el 2 de abril al 31 de diciembre de 2012, mediante el cual se integra todas las actividades tendientes a realizar la rendición de la vigencia 2011, de acuerdo a los parámetros establecidos en la Cartilla de Administración Pública No. 4 – “Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía”, así como los fascículos 1 al 8 “Hacia una cultura de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía”, emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Del proceso de Redición de la Cuentas de la vigencia 2010, la Entidad obtuvo un resultado satisfactorio en la evaluación realizada por el proceso de Evaluación y Control, en la que se identificó mejoras respecto al nivel de participación de organizaciones sociales en el proceso de rendición de cuentas y a los espacios de interlocución con la ciudadanía, y mantuvo la evaluación respecto a la gestión administrativa del proceso de rendición de cuentas, la estrategia de comunicación y el establecimiento de su contenido. Así mismo, la entidad atendió y resolvió las inquietudes generadas por parte de la ciudadanía de forma satisfactoria, por lo que no fue necesario generar un plan de mejora al interior de la misma.

En cuanto a la información financiera que debe publicarse y estar disponible en la página web de la entidad, se verificó su oportuna actualización, la última información publicada corresponde a la información financiera al 30 de abril de 2012, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 37 de la Ley 222 de 1995.

Así mismo, la Entidad cuenta con canales virtuales como las redes sociales y la página Web para comunicar las diferentes actividades programadas y realizadas. A partir del 14 de diciembre de 2011 se habilitó el nuevo portal Web, igualmente se implementó un formulario electrónico para facilitar a la ciudadanía, la presentación de peticiones, quejas y reclamos y el seguimiento al trámite de las mismas. A partir del 20 de abril de 2012 se implementó un formulario para que los ciudadanos puedan presentar quejas y denuncias de posibles actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, a fin de cumplir lo establecido en la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública”.



También se implementó un servicio de atención al ciudadano en línea mediante chat en la página web, a fin de aclarar las inquietudes acerca de los servicios que presta la Entidad.

#### ✚ **Subsistema de Control de Evaluación:**

Para los tres componentes de este subsistema la entidad ha establecido metodologías las cuales han sido aplicadas a fin de valorar en forma permanente la efectividad del Control Interno; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y subprocesos; el nivel de ejecución de los planes y programas y los resultados de la gestión, lo cual permite detectar desviaciones y generar recomendaciones para la mejora continua.

##### *Autoevaluación:*

La entidad implementó los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública para la elaboración del Informe Ejecutivo Anual de MECI vigencia 2011, a fin de obtener información acerca del Sistema de Control Interno y del Sistema de Gestión de la Calidad en relación a su aplicación, lo que permitió realizar una medición objetiva del proceso de implementación y/o mantenimiento, así como obtener una base de datos para establecer el impacto de los elementos que desarrollan ambos sistemas, y orientar estrategias para el fortalecimiento de los mismos.

De la aplicación de esta metodología, la Entidad obtuvo los siguientes puntajes:

Elemento	Puntaje	Concepto
MECI	91,38%	El modelo está en un desarrollo óptimo, se debe continuar con actividades de mantenimiento para su sostenimiento a largo plazo.
Calidad	70,78%	El sistema global de calidad se cumple, pero con leves deficiencias en cuanto a documentación o a la continuidad y sistemática de su cumplimiento, o respecto a la fidelidad con las actividades realmente realizadas. Se deberán solucionar las deficiencias a corto plazo, para que el sistema no deje de ser eficaz. Su tendencia hacia la gestión de la calidad es muy positiva. Se sugiere analizar los puntos sobresalientes y aplicar medidas similares a los temas con más baja puntuación.

La entidad ha establecido herramientas para el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión, mediante la implementación de controles internos en los



procesos y la generación de acciones de mejora para el cumplimiento de los objetivos.

*Evaluación Independiente:*

La entidad emitió los informes anuales respecto al avance del Sistema de Control Interno y del Control Interno Contable correspondientes a la vigencia 2011 y los demás informes de Ley. Está ejecutando el Plan Anual de Auditoría en la vigencia 2012, mediante la realización de las auditorías internas, atendiendo lo establecido en el artículo 12 de la Ley 87 de 1993.

De la evaluación al avance del Sistema de Control Interno, la entidad obtuvo una calificación del 91,38% en el mantenimiento del Modelo Estándar de Control Interno, al aplicar la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

De la evaluación del Sistema de Control Interno Contable, la entidad obtuvo un puntaje del 4,37 de 5 posibles, mejorando en 0,19 puntos respecto a la evaluación de la vigencia anterior, de acuerdo a la metodología establecida por la Contaduría General de Nación.

Como parte de la medición trimestral, se cuenta con el indicador "Ejecución del Plan Anual de Auditoría", el cual al 31 de marzo de 2012 presentó un avance del 86,88% frente a una meta del 100%, adoptando acciones a fin de mejorar su resultado en la próxima medición.

*Planes de Mejoramiento:*

La gestión de la entidad es evaluada por parte de la Contraloría General de la República. La última evaluación corresponde a la auditoría gubernamental con enfoque integral, modalidad regular – 2010, de la cual se obtuvo un concepto favorable con observaciones sobre la gestión de los procesos y actividades auditadas, y una opinión con salvedades sobre los estados contables, lo que le permitió a la entidad obtener el fenecimiento la cuenta, de acuerdo a la metodología establecida por la Contraloría General de la República.

De esta evaluación, la entidad suscribió un plan de mejoramiento institucional con la Contraloría General de la República, compuesto por 100 hallazgos gestionados

en 204 metas, 49 de ellas, programadas en el año 2010 y 155 programadas para el año 2011.

Así mismo, el 16 de diciembre de 2011, la Contraloría General de la República suscribió el informe de la auditoría gubernamental con enfoque integral, modalidad especial, producto de la evaluación de los principios de la gestión fiscal: economía, eficacia, eficiencia, equidad y valoración de los costos ambientales con que se administró los recursos, así como los resultados de la gestión del proceso de Facturación y Cartera, la cobertura alcanzada con la puesta en marcha de la primera fase del proyecto SIPOST y la evaluación al Sistema de Control Interno, al 30 de junio de 2011.

De esta evaluación la Entidad obtuvo una calificación final de la evaluación de la gestión y sus resultados, favorable (85,38%) estableciendo 26 hallazgos.

De esta evaluación, la entidad suscribió un plan de mejoramiento institucional con la Contraloría General de la República, compuesto por 71 hallazgos gestionados en 152 metas, 10 de ellas programadas en el año 2011 y 142 programadas para el año 2012. Este plan de mejoramiento institucional, contempla los resultados de las auditorías modalidad regular y especial.

Del nuevo plan de mejoramiento, se realizó seguimiento al 31 de mayo de 2012, presentando un cumplimiento del 91,82%, cumpliendo lo establecido por la Contraloría General de la República para ello.

A su vez, producto de las auditorías internas practicadas por el proceso de Evaluación y Control, se emiten los planes de mejoramiento por procesos, los cuales contienen acciones de mejoramiento que los procesos y subprocesos responsables adelantan para fortalecer su desempeño y funcionamiento, en procura de las metas y resultados que garanticen el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Para medir su efectividad trimestralmente, se cuenta con el indicador: "Eficacia en el tratamiento de los hallazgos", el cual al 31 de marzo de 2012 presentó como resultado una medición del 70,47% frente a una meta del 70%, dado a que los responsables de los procesos y/o subprocesos han gestionado las debilidades identificadas en los procesos de auditoría, con algunas excepciones.



## **6. Estado general del Sistema de Control Interno al 30 de junio de 2012**

El Sistema de Control Interno de Servicios Postales Nacionales S.A. al 30 de junio de 2012 presenta un alto grado de formalización, socialización y desarrollo en cada uno de los subsistemas que lo componen y se mantienen eficientemente, de acuerdo a la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública. No obstante, se evidenciaron excepciones que no afectan la estructura y operatividad del sistema, observaciones que han sido comunicadas a la administración directamente y por medio del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.


Lo anterior, dado por el monitoreo permanente del Sistema de Control Interno, lo que ha facilitado evaluar el control y la gestión, así como por la ejecución del Plan Anual de Auditoría y a la generación de los planes de mejoramiento, los cuales permiten mejorar los diferentes procesos y subprocesos de la entidad.

El Sistema de Control Interno de la Entidad, reportó calificación del 91,38% como modelo en óptimo desarrollo, del cual es importante su mantenimiento para el logro de su sostenibilidad a largo plazo.

Esta implementación y desarrollo dan a la Entidad soporte para una buena integración, adecuado manejo y control de los elementos del MECI así como de los requisitos de la norma de calidad en la gestión pública, para la efectividad en su gestión, cumplimiento de metas y logro de objetivos institucionales.

## **7. Recomendaciones del Sistema de Control Interno al 30 de junio de 2012**

- Continuar fortaleciendo el seguimiento a las acciones implementadas para la gestión de los riesgos permanentemente, así como la identificación de nuevos eventos de riesgo asociados a la ejecución de las actividades.





- Implementar mecanismos para crear inquietudes y fomentar la participación de los funcionarios acerca de la información que compone cada uno de los elementos del MECI a nivel nacional, especialmente en los componentes de:
  - Ambiente de Control (acuerdos, compromisos o protocolos éticos, desarrollo del talento humano y estilo de dirección).
  - Administración de Riesgos (contexto estratégico, identificación de riesgos, análisis de riesgos, valoración de riesgos y políticas de administración de riesgos).
  - Comunicación Pública (comunicación organizacional, comunicación informativa y medios de comunicación), y
  - Planes de Mejoramiento (planes de mejoramiento: por procesos e individual).
- Dinamizar la comunicación interna en la entidad para facilitar su divulgación a nivel nacional.
- Establecer mecanismos para mejorar la identificación de acciones preventivas y correctivas a los procesos y/o subprocesos y difundirlos a todos los funcionarios a nivel nacional, que permitan solucionar las causas que los originaron, en plazos acordes a las acciones previstas, con actividades que puedan validarse, y que en caso de presentarse dificultades en su ejecución, se informe oportunamente tal eventualidad.

Cordialmente,

  
**GERMÁN TARCISIO SÁNCHEZ PARRA**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaborado por:  
Diana Marcela Montaña B. – Profesional de Control Interno  
Del 4 al 09 de julio de 2012.

Revisado y aprobado por:  
Germán Tarcisio Sánchez Parra – Jefe Oficina Asesora de Control Interno  
\*\* de julio de 2012.

**ANEXO No. 1**

<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011</b>			
<b>Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:</b>	Germán Tarcisio Sánchez Parra	<b>Periodo evaluado:</b>	Al 30 de Junio de 2012
		<b>Fecha de elaboración:</b>	09 de Julio de 2012
<b>Subsistema de Control Estratégico</b>			
<b>Dificultades</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Del seguimiento realizado por la administración al avance de los 38 planes al 31 de marzo de 2012, se han identificado acciones de mejora, las cuales permitirán establecer los correctivos necesarios para mejorar los resultados respecto a los planteados para cada objetivo.</li> </ul>			
<b>Avances</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación del Código de Ética, producto del sentir de los miembros que la integran, mediante el análisis de los principios, valores, hábitos y postulados de acción en él contenidos, constituyendo una guía ética del buen carácter organizacional, y el Código de Buen Gobierno como marco rector que define el sistema por el cual la entidad es dirigida y controlada.</li> <li>Implementación del Plan de Acción denominado "Sensibilización y Formación en Salud Ocupacional", mediante el cual se garantiza las condiciones de seguridad e higiene industrial para la entidad, el Plan de Acción denominado "Bienestar Laboral", a fin de contar con un equipo humano competente y motivado, mediante el desarrollo de planes de bienestar para los colaboradores, el Plan de Acción denominado "Capacitación Organizacional", el cual está direccionado a potencializar y contar con un equipo humano competente y motivado en la entidad, y el programa de Salud Ocupacional para el desarrollo de sus responsabilidades frente a sus trabajadores, asegurando un ambiente laboral con factores de riesgo controlados.</li> <li>La entidad ha establecido 38 planes en los cuales centra su gestión, a fin de mejorar la prestación del servicio y ampliar la oferta de servicios.</li> <li>La entidad tiene definido una política y metodología para la Administración de Riesgos e implementó una Gerencia de Cumplimiento a fin de adoptar los nuevos estándares sobre este tema.</li> </ul>			
<b>Subsistema de Control de Gestión</b>			
<b>Dificultades</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los mecanismos establecidos para la socialización de los cambios que se generan en las caracterizaciones de los procesos y/o subprocesos, no son suficientes.</li> </ul>			
<b>Avances</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>La entidad cuenta con políticas, procedimientos, controles preventivos y correctivos e indicadores, que miden la gestión de cada uno de los procesos / subprocesos misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación y control.</li> <li>La entidad tiene implementada una Política de Comunicaciones, mediante la cual se establecen las directrices para desarrollar el sistema de comunicación y un plan de comunicación organizacional, mediante el cual orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de 4-72.</li> <li>La entidad cuenta con el Plan de Acción "Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía", para ejecutarse entre el 2 de abril al 31 de diciembre de 2012, mediante el cual se integra todas las actividades tendientes a realizar la rendición de la vigencia 2011, de acuerdo a los parámetros establecidos en la Cartilla de Administración Pública No. 4 – "Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía", así como los fascículos 1 al 8 "Hacia una cultura de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía", emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.</li> <li>La entidad cumple con la publicación de la información financiera que debe estar disponible en la página web, actualizada al 30 de abril de 2012.</li> <li>La entidad tiene en cuenta los lineamientos de la política anti-trámites. Por ello, se trabaja en la consideración de la información proveniente de la ciudadanía y partes interesadas para la visualización de las necesidades y priorización en la prestación del servicio.</li> </ul>			
<b>Subsistema de Control de Evaluación</b>			
<b>Dificultades</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar mecanismos para crear inquietudes y fomentar la participación los funcionarios respecto a la información que compone cada uno de los elementos del MECI a nivel nacional, especialmente en los componentes de: Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Comunicación Pública, y Planes de Mejoramiento.</li> <li>Continuar fortaleciendo el seguimiento a las acciones implementadas para la gestión de los riesgos permanentemente, así como la identificación de nuevos eventos de riesgo asociados a la ejecución de las actividades.</li> <li>Establecer mecanismos para fortalecer la identificación de acciones preventivas y correctivas a los procesos y a los funcionarios y difundirlos a todos los funcionarios a nivel nacional, las cuales permitan solucionar de fondo las causas de los hallazgos que pretendan tratar, en plazos acordes a las acciones previstas, con actividades que puedan validarse y que en caso de presentarse dificultades en su ejecución, se informe oportunamente la eventualidad.</li> </ul>			
<b>Avances</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>En la evaluación al avance del Sistema de Control Interno, la entidad obtuvo una calificación del 91,38% en el mantenimiento del Modelo Estándar de Control Interno, conceptuado como un modelo en desarrollo óptimo.</li> </ul>			

Elaborado por:  
Diana M. Montaña B. – Profesional de Control Interno, 09-jul-2012.

Revisado y aprobado por:  
Germán Tarcisio Sánchez Parra – Jefe Oficina Asesora de Control Interno, 09-jul-2012.



ANEXO No. 1

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011**

Jefe de Control Interno: Germán Tarcisio Sánchez Parra Período evaluado: Al 30 de junio de 2012  
O quien haga sus veces: Fecha de elaboración: 09 de julio de 2012

- En la evaluación del Sistema de Control Interno Contable, la entidad obtuvo un puntaje del 4,37 sobre 5 posibles, mejorando en 0,19 puntos respecto a la evaluación de la vigencia anterior.
- El resultado del indicador "Ejecución del Plan Anual de Auditoría" al 31 de marzo de 2012 obtuvo como resultado un 86,88% adoptando acciones a fin de mejorar su resultado en la próxima medición.
- La evaluación de la gestión por la Contraloría General de la República 2010, obtuvo un concepto favorable con observaciones sobre la gestión de los procesos y actividades auditadas, y una opinión con salvedades sobre los estados contables, lo que le permitió a la entidad obtener el feneamiento de la cuenta.
- La Oficina Asesora de Control Interno bimestralmente presenta al Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno de la entidad los seguimientos realizados al plan de mejoramiento institucional. Al 31 de mayo de 2012, la entidad presentó un cumplimiento del 91,82% cumpliendo lo establecido por la Contraloría General de la República para ello.
- El resultado del indicador: "Eficacia en el tratamiento de los hallazgos" al 31 de marzo de 2012, fue del 70,47% frente a una meta del 70%.

**Estado general del Sistema de Control Interno**

El Sistema de Control Interno de Servicios Postales Nacionales S.A. al 30 de junio de 2012, presenta un alto grado de formalización, socialización y desarrollo en cada uno de los subsistemas que lo componen y se mantienen eficientemente, de acuerdo a la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública.

**Recomendaciones**

- Continuar fortaleciendo el seguimiento a las acciones implementadas para la gestión de los riesgos permanentemente, así como la identificación de nuevos eventos de riesgo asociados a la ejecución de las actividades.
- Implementar mecanismos para crear inquietudes y fomentar la participación de los funcionarios respecto a la información que compone cada uno de los elementos del MECI, a nivel nacional.
- Dinamizar la comunicación interna en la entidad para facilitar su divulgación a nivel nacional.
- Establecer mecanismos para fortalecer la identificación de acciones preventivas y correctivas a los procesos, y difundirlos a todos los funcionarios a nivel nacional.



**GERMAN TARCISIO SANCHEZ PARRA**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno  
Servicios Postales Nacionales S.A.