

**SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.**  
**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO**  
**Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.**

**Jefe Oficina Asesora de Control Interno:** Dr. Johnny Gender Navas Flores  
**Período evaluado:** 01 de Julio – 31 de Octubre de 2013

Siguiendo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), a continuación se presentan los avances y las dificultades de los ejes temáticos que conforman el Sistema de Control Interno de la Entidad.

**SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO.**

Servicios Postales Nacionales S.A. mediante el Sistema Integrado de Gestión –SIG– recoge y armoniza las directrices de los requisitos definidos en la Norma NTC GP 1000, NTC ISO 9001, NTC ISO 14001, OSHAS 18001, BASC, RUC y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000. Estos sistemas han sido constituidos en la Entidad como un instrumento gerencial que le permite el cumplimiento de los objetivos en desarrollo de su función institucional y el de mejoramiento de la gestión, con el fin de garantizar la eficiencia, eficacia, transparencia y efectividad en el cumplimiento de sus fines sociales.

La Dirección Nacional de Gestión Humana en el proyecto "Fortalecimiento Capital Humano – Bienestar Laboral", implementó a través de la elección de colaboradores del mes, el programa "entregando lo mejor de nuestro trabajo", para reconocer al interior de la Entidad los funcionarios con buen desempeño en su labor, actividad que se realizó durante agosto, septiembre y octubre de 2013, con alcance a nivel nacional.

También durante el período analizado, implementó los proyectos de fortalecimiento del capital humano: Centros de entrenamiento postal y desarrollo del personal. Los centros de entrenamiento están en proceso de implementación, estimando finalizarlo en diciembre de 2013. Respecto al desarrollo del personal, las capacitaciones realizadas han comprendido aspectos como: comunicación asertiva, manejo de imagen autocuidado personal, entre otras.

Estos proyectos presentan el siguiente avance:

PROYECTOS										
PROYECTO	RESPONSABLE	UBICACIÓN	CLASIFICACIÓN	ETAPA	VALOR APROXIMADO	FECHA FIN	AVANCE FÍSICO	AVANCE REAL	ESTADO CONTROL	
Fortalecimiento Capital Humano - Desarrollo de Personal	John Jairo Jairo	Dependencias Sanatoria	Desarrollo de Personal y Gestión	Desarrollo	\$27000000	31/05/2013	20%	40%	OK	
Fortalecimiento Capital Humano - Desarrollo de Personal	John Jairo Jairo	OTSA Rodríguez	Desarrollo de Personal y Gestión	Desarrollo	00	19/08/2013	0%	0%	OK	
Fortalecimiento Capital Humano - Desarrollo de Personal	John Jairo Jairo	Asistencia Gestión Comercio	Desarrollo de Personal y Gestión	Desarrollo	00	31/08/2013	0%	0%	OK	

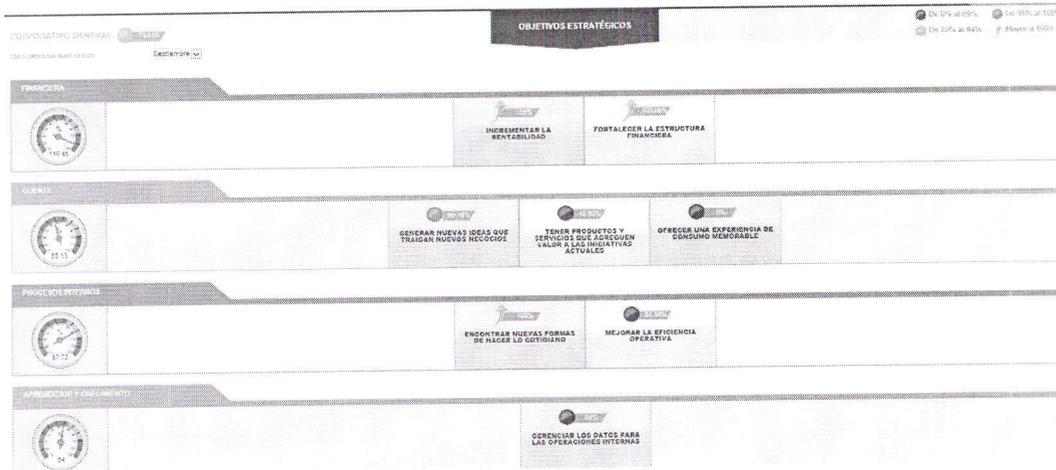
Fuente: Consulta aplicativo Link 4-72, 01-nov-13.

La Entidad cuenta con el Código de Buen Gobierno adoptado por la Junta Directiva de la compañía de conformidad con los estatutos societarios, como marco rector que define el sistema por el cual la organización es dirigida y controlada. En él se establece el estilo de la dirección de la Presidencia.

Toda la información asociada al Sistema Integrado de Gestión de 4-72 es actualizada y divulgada a través de la herramienta ISOLución.

Como parte de la construcción de la Planeación Estratégica 2013 – 2016, la Administración realizó un análisis DOFA, mediante el cual se establecieron proyectos orientados a lograr el posicionamiento de nuevos productos y servicios y mejorar las operaciones internas. Estos proyectos son monitoreados a través del aplicativo denominado "Linktic" en el Comité de Presidencia, con periodicidad quincenal.

Al 30 de septiembre de 2013, el Plan Estratégico presenta una medición del 78,83%:



Fuente: Consulta aplicativo Link 4-72, 01-nov-13.

La perspectiva de "Clientes" presenta una medición del 53,13% debido a que el objetivo "tener productos y servicios que agreguen valor a las iniciativas actuales", los indicadores "volumen de envíos distribuidos" y "rentabilidad servicio de casillero virtual" no cumplieron la meta establecida:

INDICADOR	PERIODO	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO	ANÁLISIS	CUMPLIMIENTO	ESTADO
TENER PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE AGREGUEN VALOR A LAS INICIATIVAS ACTUALES <span style="float: right;">VER PRODUCTOS</span> <span style="float: right;">VOLVER</span>							
Volumen de Envíos Distribuidos	9M	Número (#)	50,60	33,60	Se vio un resultado de 238777 volumen de envíos distribuidos de todos los servicios y un volumen de 1032806 volumen de servicio masivo. Adicionalmente el volumen registrado de masivos terceros fue de 4277628	66.4	66.4%
Número de Envíos de Casillero Virtual	9M	Número (#)	97.018,00	77.886,00	El indicador da a conocer un cumplimiento del 80%, margen que debe ser superado en el último trimestre de la vigencia.	80.28	80.28%
Rentabilidad Servicio Casillero Virtual	9M	Porcentaje (%)	8,00	0,00		0	0%

Fuente: Consulta aplicativo Link 4-72, 01-nov-13.

Así mismo, la perspectiva de "Aprendizaje y crecimiento" presenta una medición del 64% debido a que el objetivo "gerenciar los datos para las operaciones internas", los indicadores "% de volumen de envíos con trazabilidad admitidos por el sistema de información postal" y "días para generar los estados financieros en 4-72" no cumplieron la meta establecida:



Fuente: Consulta aplicativo Link 4-72, 01-nov-13.

Adicionalmente, en la actualidad la administración viene desarrollando ajustes a la metodología de riesgos, a fin de incorporar e implementar los requisitos para la habilitación a la línea de negocio: Giros Postales Nacionales.

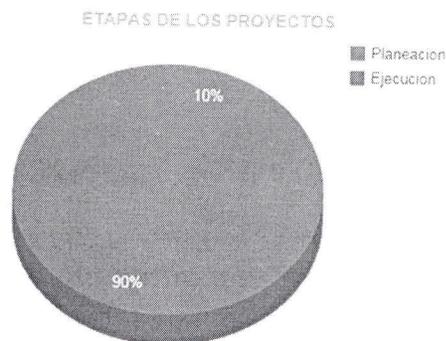
### Debilidades

Existen debilidades relacionadas a la oportunidad del proceso de inducción y reinducción a los servidores, así como a la actualización permanente de los riesgos, la definición del mapa de riesgos a nivel institucional y los de corrupción.

### SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN.

En junio de 2013 la entidad implementó el aplicativo "Linktic" para la gestión de proyectos definidos en cada proceso y subproceso. Permite la consulta, seguimiento y monitoreo de cada proyecto, aplica la metodología PMI y cuenta con disponibilidad ilimitada, gracias a su ambiente web.

Actualmente existen 38 proyectos, los cuales presentan el siguiente avance:



Fuente: Consulta aplicativo Link 4-72, 01-nov-13.

La Entidad estableció un proyecto denominado "Implementación Gestión Documental Puntos Operativos y Puntos de Venta 4-72", a través del cual se están organizando los documentos que reposan en estos puntos, alineados con las políticas y directrices de Gestión Documental. Entre julio y septiembre de 2013, se trasladaron los documentos de archivo de los puntos al archivo central, donde actualmente están realizando la clasificación de los documentos de acuerdo a las tablas de retención documental y valoración documental.

La Entidad cuenta con canales de comunicación como: página web, carteleras y periódico institucional, así como el aplicativo ISOLución, a través de los cuales se difunden los principales cambios del Sistema Integrado de Gestión – SIG –.

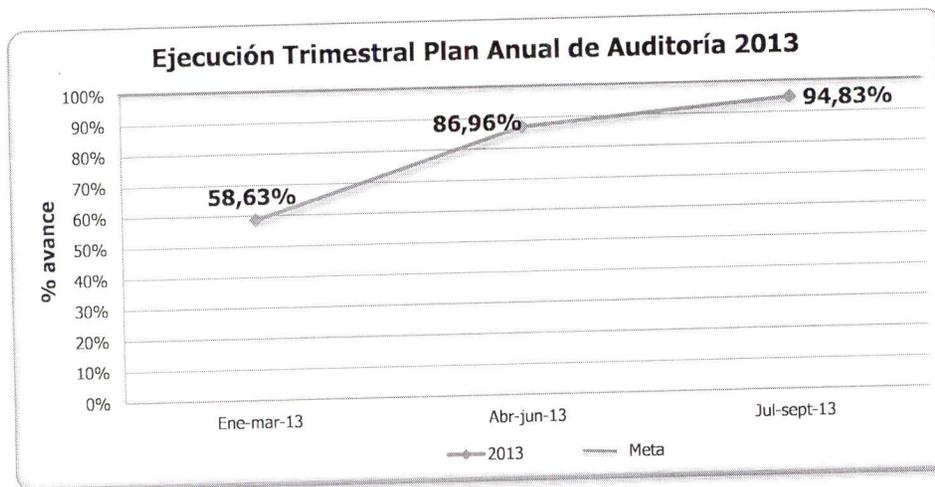
### Dificultades

La Entidad presenta incumplimiento en los términos de respuesta de las peticiones, quejas y reclamos, de las cuales se deberían crear alertas en el aplicativo definido para su gestión, que permitan alertar su vencimiento y así prevenir su incumplimiento.

Existen debilidades en la oportunidad de actualización de algunos procedimientos acordes con la dinámica de los procesos y subprocesos.

### SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN.

Producto de la evaluación a los planes de mejoramiento por procesos, con periodicidad trimestral, la Oficina Asesora de Control Interno cuenta con el indicador "Ejecución del Plan Anual de Auditoría". Al 30 de septiembre de 2013 presentó un avance del 94,83% frente a una meta del 100%, así:



La Oficina Asesora de Planeación ejecutó auditorías internas de calidad entre el 10 y el 26 de julio de 2013. Durante octubre de 2013, la entidad se presentó ante el ente certificador Bureau Veritas obteniendo la certificación en la NTC ISO 9001.

Para medir la efectividad de las auditorías realizadas por la Oficina Asesora de Control Interno, se cuenta con el indicador: "Eficacia en el tratamiento de los hallazgos". Al 30 de septiembre de 2013 presentó una

medición del 92% frente una meta del 75%, gracias al compromiso por los responsables de los procesos y/o subprocesos para su gestión.

### **Dificultades**

La Entidad a través del software "Kactus HR" realizó la evaluación de desempeño para el personal de planta, de los cuales si corresponde, se generan los planes de mejoramiento individual. Sin embargo, no se ha implementado este proceso para los supernumerarios y trabajadores vinculados a través de las empresas temporales.

### **ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

En términos generales el Sistema de Control Interno de la Entidad cuenta con la formalización y desarrollo acordes a su implementación, presentando debilidades principalmente en el elemento de análisis y valoración de riesgos, comunicación organizacional y planes de mejoramiento individual.

### **RECOMENDACIONES**

- Establecer mecanismos para realizar seguimiento a los planes de mejoramiento individual.
- Definir y divulgar el mapa de riesgos institucional, de tal manera que se puedan generar acciones oportunas preventivas.
- Implementar mecanismos que generen la participación de los funcionarios en el mantenimiento y desarrollo del MECI.

Cordialmente,

  
**Johny Gender Navas Flores**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno  
01 de noviembre de 2013

*Elaborado por:*  
Diana Marcela Montaña B. – Profesional de Control Interno.  
31 de octubre y 01 de noviembre de 2013

*Revisado y aprobado por:*  
Johny Gender Navas Flores – Jefe Oficina Asesora de Control Interno  
01 de noviembre de 2013.

- Código postal: 110911
- Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.
- Línea Bogotá: (57-1) 419 9299
- Línea nacional: 01 8000 111 210