

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: Dra. Silenia Neira Torres
Período evaluado: 01 de Julio de 2015 – 31 de Octubre de 2015

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina Asesora de Control Interno de Servicios Postales Nacionales S.A. emite el informe cuatrimestral del estado de control interno, los avances y las dificultades de los módulos y el eje transversal que componen el Modelo Estándar de Control Interno MECI, según el Decreto 943 de 2014.

✦ CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Talento Humano, acuerdos, compromisos o protocolos éticos, desarrollo del talento humano

Con el propósito de crear una conciencia de control, así como aplicar controles a las actividades y procedimientos asociados al desarrollo del recurso humano, la entidad cuenta con el Código de Conducta y el Código de Buen Gobierno, tendientes a la búsqueda permanente del mejoramiento continúa.

Estos Códigos, comprenden los valores institucionales como referentes para la transparencia y parámetros para el tratamiento ante un conflicto de interés durante el desarrollo de las actividades necesarias para el cumplimiento del objeto social de la Entidad.

Dentro de las políticas, se cuenta con el Manual de perfiles, funciones y nivel de autoridad a través del cual se establecen los requisitos necesarios para determinar la estructura de la Entidad (tres niveles: directivo, gerencial y de apoyo a la gestión). El proceso de Gestión Humana garantiza la competencia del personal y vela por el cumplimiento de las normas legales vigentes que apliquen.

Estas directrices son divulgadas a través del aplicativo ISOLución, el periódico institucional "La Entrega" y las carteleras de la Entidad.

A través del proyecto "UVirtual 4-72", la Entidad se trazó como propósito reorientar la cultura de capacitación con un enfoque de auto-aprendizaje. Este proyecto se inauguró el 06-oct-15, colocando a disposición el módulo de inducción, como parte de la fase de sensibilización de la plataforma a los colaboradores, en el cual continuarán con los módulos de: Administración Punto de Venta y Operación Postal.

6—20 de octubre de 2015 - Colombia

La Entrega **4-72** Semanal

Noticia central



Alvaro Merchán, vicepresidente de Soporte Corporativo.

Por su parte, Omar Alfonso, gerente de Desarrollo Organizacional, aseguró que la educación virtual requiere un alto grado de compromiso personal y agregó que *“el objetivo de la plataforma es llevar a cabo procesos de capacitación y entrenamiento en temas puntuales de la organización”*.

Así, los colaboradores ahora pueden ingresar a los cursos virtuales de la organización a través de cualquier computador con acceso a internet.

Por ahora solo está disponible el módulo de Inducción y pronto se habilitarán los de 'Administración Puntos de Venta' y 'Operación Postal'.

Próximamente, se lanzará la plataforma en cada una de las regionales.

'La U Virtual' 4-72 ya es una realidad

Se trata de la nueva plataforma que Servicios Postales Nacionales S.A. implementó para facilitar la capacitación de los colaboradores en todo el país.

“Los invito a que hagamos productiva esta inversión que la compañía hizo para ustedes, el capital más valioso de 4-72”, dijo Alvaro Merchán, vicepresidente de Soporte Corporativo durante el lanzamiento en Bogotá de la nueva herramienta de capacitación.



¿Cómo ingresar a la 'U-Virtual'?

1. Ir a: uvirtual.4-72.com.co
2. Digita tu de cédula en los campos de Usuario y Clave.
3. Haz clic en el módulo 'Inducción'.

Fuente: Periódico La Entrega, mail del 06-oct-15.

La plataforma "UVirtual" fue construida en ambiente web, y se encuentra disponible para acceso en cualquier medio con acceso a internet:



Seleccione una de las opciones

Programa	Curso	Módulo						
Plan de Formación Institucional	Inducción	<table border="1"> <tr> <td>0 Clic aquí Módulo de práctica</td> <td>1 Clic aquí Módulo Empresa</td> <td>2 Clic aquí Módulo Corporativo</td> </tr> <tr> <td>3 Clic aquí Módulo Comercial</td> <td>4 Clic aquí Módulo Empleado</td> <td></td> </tr> </table>	0 Clic aquí Módulo de práctica	1 Clic aquí Módulo Empresa	2 Clic aquí Módulo Corporativo	3 Clic aquí Módulo Comercial	4 Clic aquí Módulo Empleado	
0 Clic aquí Módulo de práctica	1 Clic aquí Módulo Empresa	2 Clic aquí Módulo Corporativo						
3 Clic aquí Módulo Comercial	4 Clic aquí Módulo Empleado							

Fuente: Actividad 3.3., proyecto "UVirtual", Linctik, consultado el 10-nov-15 (9:00 a.m.)

Por otra parte, a través del proyecto "Plan Bienestar Laboral 2015" se desarrollan actividades tendientes a motivar a los colaboradores para alcanzar los estándares de calidad y servicio establecidos en la planeación estratégica, el cual contempla:

No.	Actividad	Detalle	Estado actual (Consulta al 10-nov-15)	Avance Programado	Avance Real
1	Gestión del proyecto	Comprende la documentación propia del proyecto	Presenta un cumplimiento del 100% de las actividades planificadas.	60%	60%
2	Actividades de bienestar (1 cuatrimestre)	Comprende la celebración de fechas especiales como: día de la mujer, día del niño, empleado del mes, celebración de cumpleaños, escuela de fútbol, entrenamiento de equipos de 4-72, la inauguración de la Planta de Automatización, y talleres, charlas motivacionales, programas de servicio, caminatas ecológicas, etc.	Presenta un cumplimiento del 98% de un 100% de las actividades programadas. Esta fase finalizó en Abril 2015.	100%	98%
3	Actividades de bienestar (2 cuatrimestre)	Comprende la celebración de fechas especiales como: día de madre, día del padre, olimpiadas deportivas 2015, colaborador del mes, celebración de cumpleaños, torneo La Amistad, ferias de vivienda y vehículo, y talleres, charlas motivacionales, programas de servicio, caminatas ecológicas, etc.	Presenta un cumplimiento del 100% de las actividades programadas. Esta fase inició el 01-may-15 y finalizó el 20-sep-15.	100%	100%
4	Actividades de bienestar (3 cuatrimestre)	Comprende la realización de la feria de recreación y turismo, la celebración del día de cartero, día de la familia, día de los niños, halloween, navidad, la realización del concurso Mi Mural, y talleres, charlas motivacionales, programas de servicio, caminatas ecológicas, etc.	Esta fase está programada para ejecutarse entre septiembre y diciembre de 2015.	27%	6%
Avance Consolidado -->				72%	66%

Fuente: Consulta LinkTic 10-Nov-15 (10:00 a.m.)

Respecto a la evaluación de desempeño individual (colaboradores), se realiza anualmente (durante el primer trimestre) a los trabajadores con una permanencia superior a tres meses. Según los resultados que se obtengan, se determina el plan de mejoramiento individual, con seguimiento mínimo una vez al año¹.

Direccionamiento Estratégico: Planes, programas y proyectos, indicadores de gestión

A través del Código de Buen Gobierno la Entidad ha establecido la normatividad aplicable para la prestación de los servicios mensajería expresa, funciones de la Representación Legal (asociada a la contratación), visión, políticas seguridad industrial y salud en el trabajo, sistema de gestión de control y seguridad, sistema de administración y mitigación del riesgo de lavados de activos y financiación del terrorismo aplicable a proveedores y/o contratistas, entre otros.

La planeación estratégica de la vigencia 2015 denominada de "Transformación", está orientado al logro de la sistematización y estabilización de los sistemas de información en la Entidad.

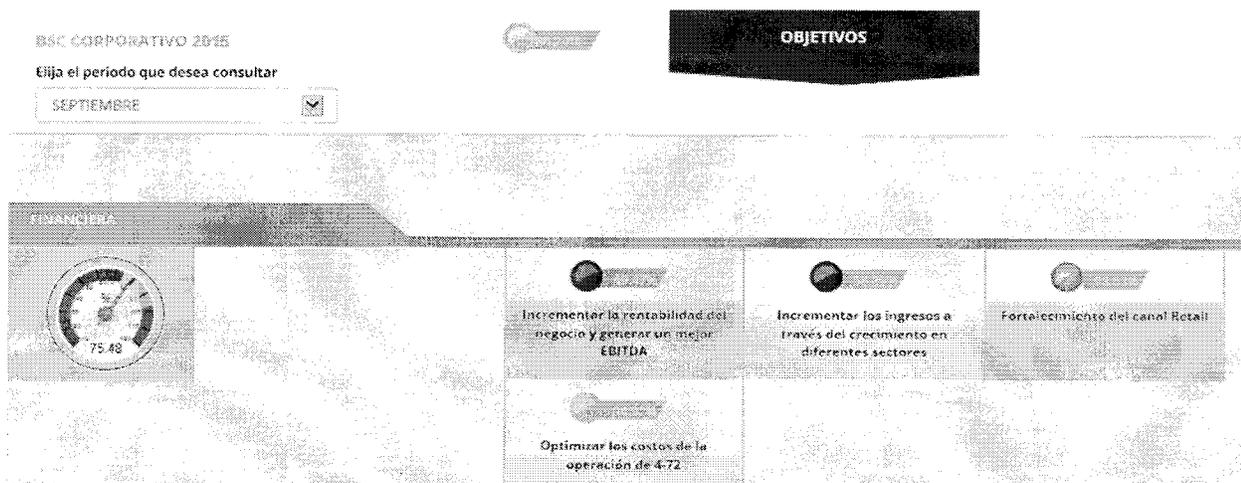
Los propósitos estratégicos definidos para la vigencia actual son:

PROPÓSITOS 2015

- Vender, vender, vender.
- Optimización de costos.
- Cumplimiento en tiempos de entrega Correo Certificado y Mensajería Expresa.
- Procesos y procedimientos definidos y socializados en toda la Organización.
- Atención y satisfacción al cliente

Fuente: Periódico La Entrega, 30-jun-15.

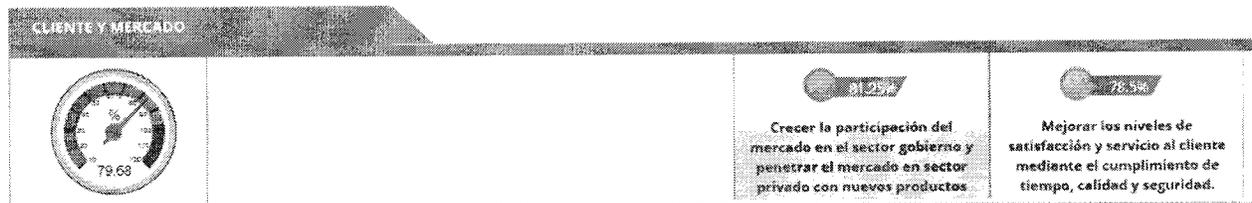
Al 30 de septiembre de 2015, el Balanced Scorecard Corporativo obtuvo un cumplimiento del 86,29%:



Fuente: Consulta LinkTic 10-Nov-15 (9:00 a.m.)

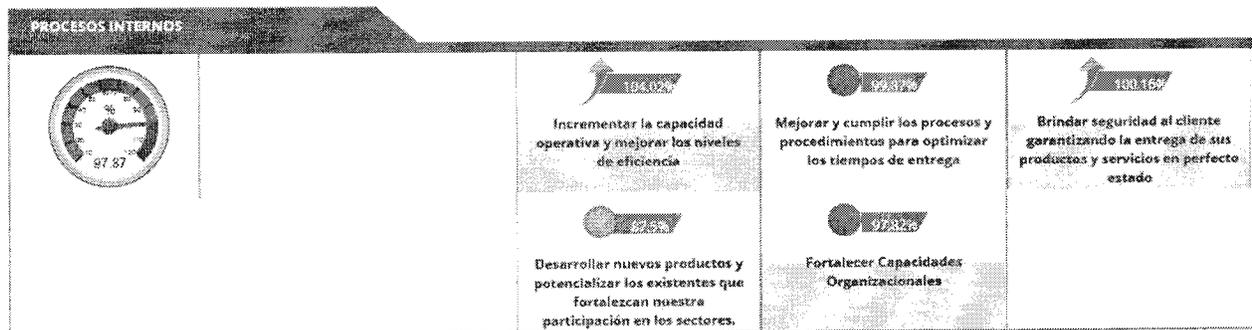
¹ Según lo establecido en el procedimiento PR-GH-006 – Evaluación de Desempeño.

La perspectiva Financiera presentó una medición del 75,48% debido al bajo crecimiento en diferentes sectores de ingresos, como: masivos (56%), paquetería (54,46%), gestión documental (29,54%), casillero virtual (34,99), principalmente, por lo que la administración continúa realizando esfuerzos tendientes a mejorar estos indicadores, a través de la implementación del plan de consumo que busca incentivar a los clientes que utilicen su contrato debidamente, visita a clientes del sector financiero, donde se evidencia potencial para el segmento de masivos, la vinculación de clientes del sector privado como grandes prospectos para el producto de paquetería, el análisis de las ofertas comerciales presentadas por 4-72 respecto a la competencia, principalmente.



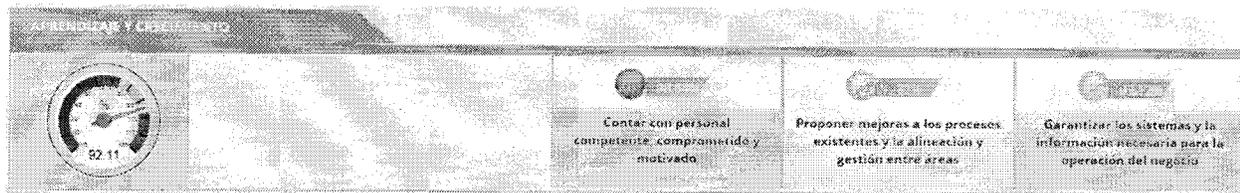
Fuente: Consulta LinkTic 10-Nov-15 (9:00 a.m.)

La perspectiva de Cliente y Mercado presentó una medición del 79,68%, debido al cumplimiento de los ingresos provenientes de negocios no tradicionales (diferentes a documentos y franquicia postal) (80%), debido a que no se ha desarrollado en su totalidad las estrategias de inclusión del producto paquetería, así como los factores que inciden en los precios ofertados por 4-72 para el servicio de gestión documental. Los ingresos del portafolio asociado a documentos presentaron un cumplimiento del 77,5%, por lo que centrará los esfuerzos en productos y servicios asociados a la paquetería y gestión documental.



Fuente: Consulta LinkTic 10-Nov-15 (09:00 a.m.)

La perspectiva de procesos internos presentó una medición del 97,87% gracias al cumplimiento de los objetivos "incrementar la capacidad operativa y mejorar los niveles de eficiencia", y, "brindar seguridad al cliente garantizando la entrega de sus productos y servicios en perfecto estado", los cuales obtuvieron un cumplimiento superior al 100%, principalmente.



Fuente: Consulta LinkTic 11-Nov-15 (09:00 a.m.)

La perspectiva de aprendizaje y crecimiento presentó una medición del 92,11%. Los objetivos "Proponer mejoras a los procesos existentes y la alineación y gestión entre áreas" así como "garantizar los sistemas y la información necesaria para la operación del negocio" presentaron mediciones del 82% 93,12% respectivamente.

Las actividades pendientes por cumplir para lograr el cumplimiento a las metas establecidas, son: Del proyecto "Plan de Actualización de Procesos", se encuentran pendientes la revisión ya probación de los procedimientos actualizados de los procesos: comercial y de operación, principalmente. Y, respecto a la funcionalidad de los sistemas de información Sipost y ERP, hubo una tendencia creciente en el número de requerimientos por parte de los usuarios (consultas en la funcionalidad de las herramientas, principalmente).

Asociados a la planeación estratégica, se cuentan con 22 proyectos de inversión y de gestión ², a los cuales se realiza seguimiento mensual a la ejecución en el aplicativo Linktic, los cuales presentan el siguiente estado:

Clase de Proyecto	Reporte de avance (consulta al 10-Nov-15 11:20 a.m.)					
	Cumple		Incumple		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
De Gestión	2	100%	12	60%	14	64%
De Inversión	0	0%	8	40%	8	36%
Total	2	100%	20	100%	22	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de consultas al aplicativo Link 4-72, 11-Nov-15 (12:00 m.)

Relación de los Proyectos:

² Información consultada en el aplicativo LinkTic administrado por la Oficina Asesora de Planeación, al 10-nov-15 (01:37 p.m.).

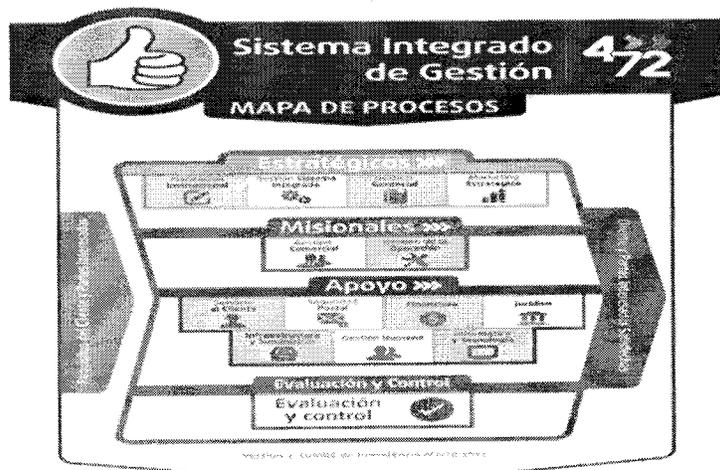
Clasificación	Nombre de Proyecto	Clasificación	Nombre de Proyecto
Proyecto de Gestión	Inventario Nacional de Bienes Muebles 4-72	Proyecto de Inversión	Torre de Control Operacional
	Pago por Productividad		Implementación Centro Especializado de Gestión Documental - FUNZA
	Plan SISO 2015		Implementación Riesgo de Liquidez Multicompañía
	Teletrabajo 4-72 2015		Dispositivos Móviles
	Implementación Costos ABC		Implementación PTL - Bucaramanga
	Plan Bienestar Laboral 2015		Implementación PTL - Ibagué
	Plan Capacitación 2015		Implementación PTL - Manizales
	UVirtual 4-72		Implementación PTL - Medellín
	Plataforma Servicios Financieros		
	Plan de Comunicaciones 2015		
	Recaudo de Cartera Internacional		
	Verificación de Identidad - Distribuidores		
	Sistema Objetivo UPU		
	Implementación, Gestión y Control Presupuestal por Unidades Ejecutoras		

Fuente: Elaboración propia a partir de consultas al aplicativo Link 4-72, 11-Nov-15 (12:10 p.m.)

Modelo de operación por procesos, estructura organizacional, políticas de operación

La Entidad cuenta con el Sistema Integrado de Gestión (SIG), sistema que contempla los requisitos de las Normas: NTCGP 1000, NTCISO 9001, NTCISO 14001, OSHAS 18001, BASC, RUC y el Modelo Estándar de Control Interno MECI, considerados instrumentos gerenciales para el logro de los objetivos en desarrollo de la función institucional, en procura del mejoramiento continuo a la gestión.

La interrelación de los procesos y subprocesos se expresa en el Mapa de Procesos divulgado a todo el personal que labora en la Entidad a través del aplicativo ISOLución:



Fuente: ISOLución, módulo Procesos.

Para reforzar las competencias de los colaboradores así como los niveles de productividad organizacional, la entidad estableció el "Plan Capacitación 2015". Contempla programas a nivel gerencial (formación en



Liderazgo, para potencializar habilidades de liderazgo), a nivel de Operaciones (la escuela operativa, admisión, evaluadores de competencias, entrenamiento en la plataforma Multiplay, manejo de montacargas, entre otros), a nivel Comercial (busca desarrollar habilidades en ventas, en gerencia de ventas, y reforzar el conocimiento del portafolio de productos y servicios), y a nivel de Servicio al Cliente (desarrollo de habilidades de las áreas: Call Center, PQR, Ejecutivos de Cuenta y Puntos de Venta). Hace parte de este plan, el proyecto "UVirtual".

De igual manera, para medir la eficacia de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los clientes, la Entidad cuenta con los indicadores: Oportunidad en la atención de PQRs, Disminución de Quejas y Reclamos, Oportunidad en la atención de las llamadas de Call Center, y, Cumplimiento Estándar en la Atención de llamadas de Call Center.

Al 30 de septiembre de 2015, presentan el siguiente resultado:

No.	Indicador	Unidad de medida	Medición Sept-15	Observación Control Interno
1	Oportunidad en la atención de PQRs	%	94%	La medición presentó comportamiento similar a Ago-15, por lo que la Entidad adoptó como medida correctiva, realizar seguimiento diario a las PQRs antes de su vencimiento.
2	Disminución de Quejas y Reclamos	%	120%	Comparado con el mes anterior, la medición presentó una disminución de quejas y reclamos superior al 120%.
3	Oportunidad en la atención de llamadas de Call Center	%	34,44%	Teniendo en cuenta el tiempo medio operativo (TMO) establecido para la atención por el Call Center (6 min), la Entidad adoptó como medida correctiva, fortalecer la infraestructura de red para las consultas vía web, así como la certificación en normas de competencias laborales enfocadas a Call Center, con el fin de mejorar el perfil de los agentes con los que se cuenta, y así incrementar la actitud de servicio, la capacidad de resolución de inquietudes y/o requerimientos.
4	Cumplimiento Estándar en la atención de llamadas de Call Center	%	32,22%	

Fuente: Elaboración propia a partir de consulta en LinkTic 10-Nov-15 (12:52 p.m.)

Respecto al cumplimiento del indicador "Incrementar la capacidad operativa y mejorar los niveles de eficiencia", la Entidad cuenta con los indicadores "Eficiencia por Colaborador (piezas / empleado)" y "Volumen de envíos distribuidos (piezas / año), presentaron un cumplimiento del 120% y 80,04% al 30-sep-15 respectivamente, así:

No.	Indicador	Unidad de medida	Cumplimiento Sept-15	Observación Control Interno
1	Eficiencia por colaborador (piezas / empleado)	Número	120%	El promedio acumulado del personal para Sept/15 correspondió a 1.806. Comparado con el mes anterior, se redujo en 41.
2	Volúmen de envíos distribuidos (Piezas / año)	Número	80%	En Sept/15 el volumen de envíos distribuidos fue de 8'588.488. De ellos, 5'037.879 corresponden a masivos, 15.576 corresponden al servicio Corra, 696.990 corresponden a Envíos Internacionales, y 2'838.043 a Envíos Nacionales.

Fuente: Elaboración propia a partir de consulta en LinkTic 10-Nov-15 (01:52 p.m.)

Administración de Riesgos³:

El sistema de administración de riesgos contempla: Riesgos Operativo, Liquidez y de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo. La Entidad cuenta con la política, metodología y herramientas para identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos, como son:

- La Alta Dirección es responsable por la Administración de los riesgos en 4-72.
- Todos los funcionarios de la entidad deben conocer, adoptar y promover el cumplimiento de la normatividad vigente.
- La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento es responsable por liderar y coordinar la Administración de los Sistemas de Administración de Riesgos.

Los riesgos están disponibles a través del aplicativo Sherlock. Se gestionan a través de planes de acción establecidos por cada proceso/subproceso para tal fin.

Los procedimientos actuales para el desarrollo de las actividades propias asociadas a riesgos, son:

Código	Título Documento	Proceso
PR-GG-004	Gestión de Riesgos	Gestión Gerencial
PR-GG-005	Investigación y Análisis de Eventos de Riesgo	
PR-GH-015	Identificación de Peligros y Riesgos	Gestión Humana

Fuente: Consulta ISOLución - módulo Documentación, 09-jul-15 (07:50 p.m.)

En la página web institucional⁴ está publicado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano incluida la matriz de riesgos de corrupción, en cumplimiento de los artículos 73 y 74 de la Ley 1474 de 2011.

³ Información Gerencia de Riesgos y Cumplimiento.

⁴ Consulta página web institucional www.4-72.com.co, pestaña Nosotros, Informes y Documentos, Documentos de Gestión, link: http://www.4-72.com.co/index.php?option=com_enlace&view=enlace&Itemid=192.



Dificultades

- Existen debilidades en la aplicación de las evaluaciones de desempeño a la totalidad del personal que labora en la Entidad.
- El proceso de actualización de los procedimientos que se realiza actualmente en la Entidad, debe contemplar una fase de divulgación que permita una interiorización e identificación por parte de los colaboradores y los responsables de su ejecución.
- La Entidad ha mejorado en la atención en los términos de respuesta de las peticiones, quejas y reclamos (PQR), sin embargo, continúan presentándose algunas excepciones que impiden cumplir con la respuesta oportuna al 100% de las mismas.
- Las actividades para la administración de riesgos son compromiso de todos y cada uno de los trabajadores de la entidad, por lo que es necesario generar conciencia y un mayor grado de compromiso con relación a la realización de todas aquellas actividades encaminadas a minimizar los riesgos a los que la empresa se encuentra expuesta.

✦ CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La entidad a través de la Resolución 0000044 del 09-oct-14 implementó los ajustes necesarios para adaptar al interior los cambios surtidos en la actualización del Modelo Estándar de Control Interno – MECI – (Decreto No. 943 de 2014), garantizando la estructura necesaria para fortalecer el Sistema de Control Interno (Equipo MECI), lo que permitió actualizar y sensibilizar de manera transversal los aspectos asociados al MECI.

Como resultado de la evaluación al Modelo Estándar de Control Interno de acuerdo a los lineamientos del DAFP, para la vigencia 2014 la Entidad obtuvo una calificación del 96,2% sobre un 100% posible:

FACTOR	PUNTAJE 2014	NIVEL
ENTORNO DE CONTROL	4,97	AVANZADO
INFORMACION Y COMUNICACION	4,86	AVANZADO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	4,97	AVANZADO
ADMINISTRACION DE RIESGOS	5	AVANZADO
SEGUIMIENTO	4,40	SATISFACTORIO
INDICADOR DE MADUREZ MECI	96,2%	AVANZADO

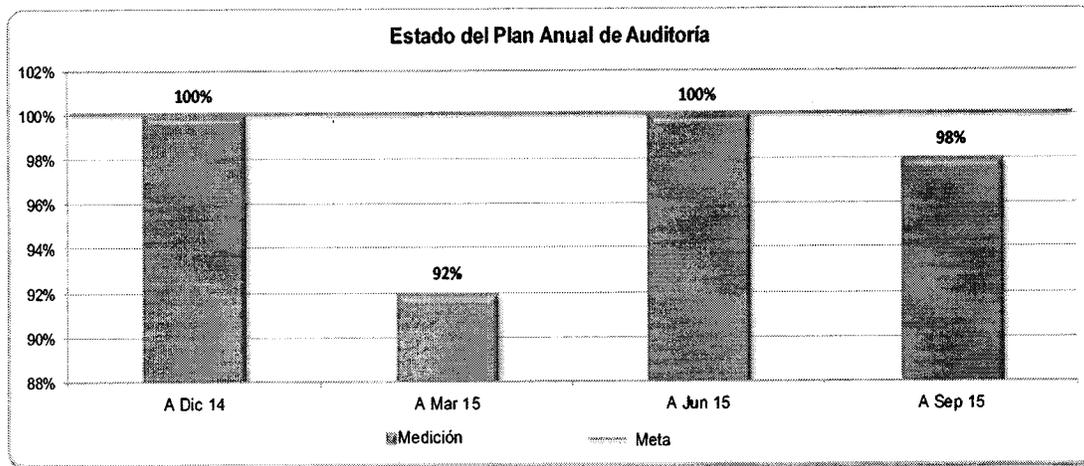
Fuente: Evaluación Informe MECI 2014

Esta calificación ubica el nivel de madurez del MECI en un estado "Avanzado", el cual permite observar que existe un seguimiento continuo y sistemático a la gestión del modelo de control interno, así como a la efectividad de las acciones derivadas del seguimiento y análisis de la información interna y externa, y de los planes de mejoramiento institucional y por procesos.

Por otra parte, para la realización de las auditorías internas se cuenta con dos procedimientos mediante los cuales se establecen parámetros de planificación, ejecución y seguimiento, para la realización de las auditorías y de los planes de mejoramiento por procesos:

- Procedimiento Auditoría de Control Interno (PR-EC-001).
- Procedimiento Auditorías Internas (PR-SI-011).

Para la vigencia 2015, la Oficina Asesora de Control Interno cuenta con el Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno (acta No. 051), el cual durante el tercer trimestre de 2015 presentó un cumplimiento del 98%:

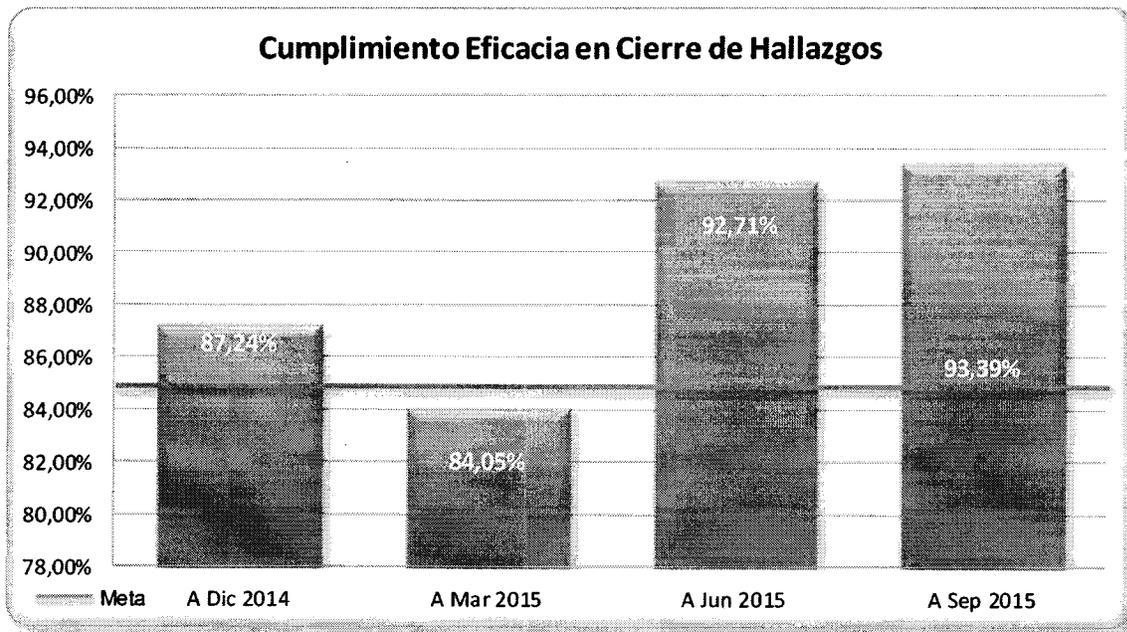


Fuente: Elaboración Propia

Esta medición contempla actividades especiales de auditoría, entre las cuales tenemos: Suministro de transporte de la regional noroccidente, visitas a San Andrés y Calcedonia, observaciones a la auditoría de la CGR Cliente Sena, entre otras.

Así mismo, la Oficina Asesora de Control Interno realizó seguimiento al cumplimiento de las actividades formuladas para atender las observaciones de las auditorías externas practicadas por los órganos de control (Contraloría General de la República), resultados que son presentados al Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Junta Directiva, mediante la aplicación de directrices (Circulares de Presidencia) a nivel nacional.

El cumplimiento de la eficacia en el tratamiento de los hallazgos contemplados en el plan de mejoramiento por procesos fue del 93,39% al 30-sep-15, así:



Fuente: Elaboración Propia

Dificultades

Existen dificultades para la construcción de planes de mejora de procesos e institucional, que permitan gestionar la causa real de las debilidades identificadas.

↓ INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

Información y Comunicación interna y externa, sistemas de información y comunicación

De acuerdo a las políticas de Buen Gobierno, la comunicación en 4-72 busca direccionar los lineamientos de la Alta Gerencia, así como ser un canal de retroalimentación entre ésta y los colaboradores. Para ello, se cuenta con procesos de comunicación interna y con los clientes:

Información Primaria: Aquella que surge de las necesidades de los clientes y de la comunidad en general. Cuenta con las siguientes herramientas:

- Mecanismos de recepción de recomendaciones, sugerencias y solicitudes de la ciudadanía (Oficina de Servicio al Cliente en Bogotá y sedes regionales, Puntos de venta, línea telefónica Bogotá y Nacional, página web, buzones de sugerencia, redes sociales, correos electrónicos).
- Fuentes de información primaria (Gobierno –MINTIC, CRC-, accionistas, proveedores, clientes y comunidad).
- Mecanismos de consulta con los diferentes grupos de interés (encuesta de medición del nivel de satisfacción del usuario (NSU), audiencia pública de rendición de cuentas).



- Mecanismos para la obtención de la información para la gestión de la entidad (gestión realizada por cada proceso/subproceso).

Información secundaria: Aquella que se genera de la ejecución de las actividades diarias, las cuales están orientadas a transformar positivamente la información de acuerdo a las necesidades de los clientes y de la misma organización. Cuenta con las siguientes herramientas:

- Mecanismos para recibir sugerencias o recomendaciones por parte de los servidores (la intranet institucional).
- Tablas de retención documental (mediante la definición de disposiciones en cuanto a ubicación, clasificación, tiempo de retención y disposición que se relacionan en el listado maestro de registros).
- Fuentes internas de información (informes que describen la gestión de cada proceso/subproceso).

Los controles establecidos para el control de la información, relacionado a la captura, procesamiento, administración y distribución de datos e información tanto primaria como secundaria son:

- Control de correspondencia entrante y saliente.
- Manejo organizado de recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos disponibles.

Para el manejo organizado de la correspondencia, se cuentan con los procedimientos PR-IS-025 Correspondencia Enviada y PR-IS-026 Correspondencia Recibida, a través de los cuales se determinan los controles necesarios para la correspondencia entrante (verificación, radicación, clasificación y entrega) para garantizar la trazabilidad de las comunicaciones que son enviadas por la Entidad en cumplimiento de las actividades de su objeto social, y de la correspondencia recibida (recibir, radicar, registrar y distribuir las comunicaciones recibidas) para garantizar la trazabilidad de la documentación que ingresa a la Entidad en desarrollo de su objeto social.

Estos procedimientos son aplicados por las unidades de correspondencia a nivel nacional, quienes fungen como únicos autorizados para su manejo y distribución, a través del aplicativo "ControlDoc".

Con relación al manejo organizado de recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos disponibles, el proceso de Informática y Tecnología administra e interactúa con los proveedores con el fin de *"dotar de herramientas tecnológicas a los diferentes procesos de la empresa para apoyar su correcto desarrollo (...) desde el levantamiento de requisitos e inventarios de hardware y software hasta la apropiación tecnológica"*⁵.

En el caso de los recursos físicos, se organizan en inventarios que son administrados por la Vicepresidencia de Soporte Corporativo a través del sistema Seven. En cuanto a los recursos humanos, están organizados y sistematizados en la Dirección Nacional de Gestión Humana, usando como herramienta de almacenamiento los diversos programas de Office, y los softwares Aurora y Kactus.

⁵ Política de Comunicaciones, numeral 4.3.2., página 8.



Para los recursos financieros se utilizan programas de Office y el software Seven, utilitario por la Jefatura Nacional de Contabilidad, como usuario. Para los recursos tecnológicos se cuenta con un inventario de los equipos y software que actualmente tiene la empresa, los cuales son administrados y gestionados por la Dirección Nacional de Informática y Tecnología.

Por otra parte, con el propósito de asegurar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información hacia los diferentes grupos de interés, la entidad cuenta con los siguientes medios de comunicación:

- Página web, encaminada a lograr la prestación de un servicio más ágil y eficiente para el ciudadano, de acuerdo a los lineamientos descritos por el Manual 3.0 para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea. En ella se encuentra publicada:
 - La información general (misión, visión, objetivos, organigrama, etc.)
 - Datos de contacto (teléfonos y líneas gratuitas, correos electrónicos de contacto, horarios de atención de nuestros puntos de venta, sucursales y regionales, entre otros).
 - Servicios de Información, preguntas y respuestas frecuentes, glosario, noticias, entre otros.
 - Normatividad, leyes, acuerdos u ordenanzas, decretos, resoluciones, circulares, entre otros.
 - Información Financiera y Contable: estados financieros, entre otros.
 - Planeación, Gestión y Control, plan estratégico vigente, plan de acción, informes de gestión, plan de compras, entre otros.
 - Trámites y Servicios, trámites que actualmente están registrados en SUIT.
 - Sistemas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, los cuales permiten al cliente o interesado ingresar cualquier tipo de solicitud referente a la empresa, o denunciar un posible hecho de corrupción.
- Comunicados de prensa, definidos por la Presidencia de acuerdo a los requerimientos definidos por la empresa.
- Oficinas de Servicio al Cliente, mediante la atención directa y personalizada de inquietudes, sugerencias y dudas que tenga el cliente o usuario externo, con el fin de mantener satisfecho al cliente que se acerque a este mecanismo.
- Oficina de peticiones, quejas y reclamos, a fin de brindar respuesta que se da al cliente, a nivel nacional e internacional, sobre las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que surjan. Esta oficina se encarga de gestionar la solicitud del cliente y dar una respuesta oportuna de acuerdo con los tiempos definidos por Ley.
- Oficina de Call Center, a través de la cual se da trámite a todas las inquietudes y sugerencias entregadas por el cliente o usuarios. Esta oficina tramita las solicitudes al área PQR para brindar así respuestas oportunas.
- Servicio de atención en línea, mediante el cual los clientes y/o usuarios se comunican con un asesor virtual de 4-72 desde cualquier lugar del mundo, para resolver dudas o inquietudes sobre los productos, brindándole una asesoría personalizada, resolviendo sus inquietudes de manera ágil y rápida.
- Redes sociales, como Facebook (472oficial), Twitter (472Colombia) y Youtube (472filatelia), mediante los cuales se difunde información acerca de los productos de la compañía, eventos y lanzamientos y/o actividades filatélicas.



Durante el primer semestre de 2015, la Entidad realizó la audiencia pública de rendición de cuentas (20-may-15), como acto generador de espacios para el diálogo entre la Entidad y la Sociedad en general, y en concordancia a lo consagrado en la Ley 489 de 1998, artículo 32, capítulo 8º "Democratización y control social a la administración pública".

Para la planificación de la rendición, la Oficina Asesora de Planeación emitió el Plan de Acción "Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía", cuyo objetivo específico es fortalecer la cultura de servicio y orientación al logro, compuesto por 8 etapas: 1. Alistamiento institucional y sensibilización al interior de la organización; 2. Diseñar e implementar la estrategia de comunicación; 3. Elaborar material a presentar en la Rendición de Cuentas; 4. Realizar la convocatoria a la audiencia pública de rendición de cuentas; 5. Recepción e inscripción de propuestas por parte de la ciudadanía; 6. Ejecutar la Rendición de Cuentas; 7. Cierre de la Ejecución de Rendición de Cuentas; y, 8. Realizar evaluación de la realización de la rendición de cuentas.

A través del acta final de la rendición de cuentas, y del informe de evaluación, la Oficina Asesora de Control Interno emitió el análisis de las preguntas recibidas por los asistentes a la audiencia, así como las conclusiones del ejercicio, indicando la aplicación de planes de mejora (si corresponde). De la evaluación realizada por esta Oficina, la Entidad obtuvo la máxima calificación: 3.

Dificultades

Debido a la incorporación de nuevas metodologías administrativas en la Entidad, existen oportunidades de mejora para la actualización de los procedimientos acordes con las nuevas dinámicas de los procesos de comunicación y divulgación, así como de los sistemas de información existentes para el procesamiento, administración y distribución de los datos e información a nivel nacional.

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

En términos generales el Sistema de Control Interno de la Entidad ha cumplido con los planes y programas adoptados para el 2015, cuenta con la formalización y desarrollo acorde a su implementación y mantenimiento, lo cual le ha permitido contar con un ciclo continuo de mejoramiento mediante las diferentes actividades de auditoría tanto internas como por entes externos, además de las diferentes campañas que refuerzan y fomentan los principios y valores que enmarcan el actuar en la Entidad y el logro de los objetivos propuestos.

Se realizó seguimiento periódico al cumplimiento de las políticas encaminadas al Plan de Austeridad establecido por el Gobierno Nacional, así como a la rendición de informes a entes de control y al congreso, mecanismos que han permitido fortalecer los controles asociados al gasto y al presupuesto.

Al 30-sep-15 la Entidad cuenta con el Sistema Integrado de Gestión que contempla el Modelo Estándar de Control Interno MECI. Adelanta actividades tendientes a la actualización de las políticas y los procedimientos establecidos para desarrollar su actividad. No obstante, es necesario fortalecer su identificación y apropiación en la Entidad, a nivel nacional, en búsqueda del mejoramiento continuo.



RECOMENDACIONES

La Oficina Asesora de Control Interno considera importante que la administración continúe implementando las acciones necesarias para el mantenimiento y mejora del Sistema de Control Interno, lo que propende por la mejora permanente en la atención y satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, en especial:

- ⇒ Fortalecer el proceso de evaluación de desempeño a la totalidad del personal que labora en la Entidad.
- ⇒ Adoptar estrategias que permitan mejorar la atención y respuesta oportuna de las PQR y solicitudes, en cumplimiento de la Ley 1369 de 2009 y demás normas.
- ⇒ Fortalecer el componente de Administración de Riesgos, a fin de generar un mayor grado conciencia y autocontrol en las actividades y tareas realizadas.
- ⇒ Diseñar actividades tendientes a la formulación de los planes de mejoramiento, que permitan eliminar la causa de las debilidades identificadas (tanto externas como internas).

Cordialmente



SILENIA NEIRA TORRES
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaborado por:

Diana Marcela Montaña B. – Profesional de Control Interno.
Del 06 al 10 de Noviembre de 2015

Revisado y aprobado por:

Silenia Neira Torres – Jefe Oficina Asesora de Control Interno
11 de Noviembre de 2015