

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.  
VIGENCIA 2018



.....

El servicio de *envíos*  
de Colombia

VERSIÓN 1

Aprobado por: Comité de Presidencia 30/01/2018

## TABLA DE CONTENIDO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>2. OBJETIVO</b> .....   | <b>4</b>  |
| <b>3. ALCANCE</b> .....  | <b>4</b>  |
| <b>4. METODOLOGÍA DE DISEÑO</b> .....  | <b>4</b>  |
| <b>5. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN</b> .....   | <b>5</b>  |
| 5.1 PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo ..... | 5         |
| 5.1.1 Política de Administración de Riesgo de Corrupción .....   | 5         |
| 5.1.2 Objetivo .....   | 5         |
| 5.1.3 Cultura Organizacional .....   | 6         |
| 5.1.4 Metodología .....  | 6         |
| 5.1.5 Seguimiento y Evaluación .....   | 7         |
| 5.2 SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites .....  | 8         |
| 5.3 TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas .....  | 8         |
| 5.4 CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano .....                                      | 9         |
| 5.5 QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información .....                            | 10        |
| <b>4. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL</b> .....   | <b>11</b> |
| <b>5. ANEXOS</b> .....   | <b>12</b> |

## 1. INTRODUCCIÓN

Este documento ha sido construido con el fin de integrar las estrategias encaminadas a la lucha contra la corrupción y se ha diseñado de acuerdo con los lineamientos descritos en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” dando cumplimiento a los artículos 73 de la Ley 1474 de 2011, artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y a Ley 1712 de 2014 “Por el 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”.

Servicios Postales Nacionales S.A. ha diseñado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Vigencia 2018 desarrollando los siguientes componentes:

- El primer componente se refiere a la **Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**: herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos, a partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y consecuencias y estableciendo medidas orientadas a controlarlos. Este componente es liderado por la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento de 4-72.
- **Racionalización de Trámites**: busca facilitar el acceso al trámite que actualmente tiene la entidad (Tarifa Postal Reducida), permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los procedimientos internos para la ejecución del trámite. Acercando así el ciudadano a los servicios que presta la entidad, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Este componente es liderado por la vicepresidencia comercial de 4-72.
- **Rendición de Cuentas**: comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal y permanente de interacción entre servidores públicos – la entidad - ciudadanos y actores interesados en la gestión y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Este componente es liderado por la Oficina Asesora de Planeación de 4-72.
- **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano**: centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos del trámite y servicios de la Entidad, conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Este componente es liderado por la Vicepresidencia de Servicio al Cliente de 4-72.
- **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**: recoge los lineamientos para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, en posesión o bajo el control de la Entidad, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados. Este componente es liderado por la Dirección Nacional de Infraestructura y la Oficina de Archivo y Correspondencia de 4-72.

## 2. OBJETIVO

Definir los lineamientos y estrategias que permitan a 4-72, la identificación y monitoreo oportuno de los riesgos; la racionalización y optimización de los trámites y servicios a cargo; hacer una rendición de cuentas efectiva y permanente; fortalecer la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones de la entidad; establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano y fortalecer el derecho de la ciudadanía al acceso a la información pública, en aplicación de los principios de transparencia como mecanismo para el control de la gestión de la Entidad respecto a su compromiso con las políticas nacionales.

## 3. ALCANCE

Los lineamientos descritos en el presente documento deben ser aplicados en la Entidad por todas las áreas involucradas y los colaboradores responsables de cada uno de los componentes y actividades mencionadas en los Anexos, así como para los contratistas en la ejecución de sus obligaciones contractuales, y en su relación con la ciudadanía.

## 4. METODOLOGÍA DE DISEÑO

Servicios Postales Nacionales S.A./4-72, aplicó los lineamientos descritos en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, centrando su compromiso con el cumplimiento de las funciones y las pautas del Departamento Administrativo de la Función Pública y del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Para su elaboración se realizaron las siguientes actividades preliminares:

►►► **Contexto Estratégico:** En el marco de la estrategia que ha emprendido el Estado en la lucha contra la corrupción y el fraude, Servicios Postales Nacionales S.A. juega un papel importante, al contar con mecanismos, políticas y lineamientos que permiten encaminar las estrategias hacia la transparencia en todos los actos y actividades realizadas por los funcionarios, lo cual se ve reflejado en personal competitivo, contratos efectivos, simplificación de trámites, mejora continua de los procesos y la satisfacción del cliente.

El presente Plan, contempla los objetivos, estrategias, alcance y parámetros determinados por Servicios Postales Nacionales S.A. para la Administración del Riesgo de Corrupción y Fraude, estableciendo las directrices generales desde la Alta Dirección, las cuales irradian cada actividad realizada en la Entidad, con miras a fortalecer y mejorar los procesos

►►► **Áreas responsables:** Determinar los líderes de las acciones del Plan.

►►► **Presupuesto:** Establecer los recursos con los que cuenta la Entidad para adelantar la estrategia de Anticorrupción.

- **Metas:** Definir las metas estratégicas, misionales y de apoyo respecto a cada componente.
- **Indicadores:** Definición de los indicadores para el componente de Transparencia y Acceso a la Información y los demás que la Entidad considere necesarios.

## 5. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN

### 5.1 PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

#### 5.1.1 Política de Administración de Riesgo de Corrupción

Servicios Postales Nacionales S.A., administra los riesgos de corrupción mediante la metodología para identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de Corrupción, con el propósito de evitar la materialización y pérdida de imagen reputacional, forjando una actuación transparente, clara y autónoma en todos los funcionarios y terceros de la Entidad. Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo en los procesos; monitoreando constantemente los controles implementados para evitar la materialización del riesgo de corrupción, con el propósito de brindar confianza en todas las actuaciones internas y externas hacia los clientes, usuarios, proveedores y comunidad en general.

#### 5.1.2 Objetivo

Brindar a la comunidad que hace parte integral de Servicios Postales Nacionales S.A., la CONFIANZA y la TRANSPARENCIA en los servicios ofrecidos y en las actuaciones de la alta administración, así como fortalecer las herramientas para la detección preventiva y detectiva del riesgo de corrupción.

El presente plan establece los criterios para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción en Servicios Postales Nacionales S.A., permitiéndonos generar alarmas y mecanismos orientados a su prevención y mitigación, cumpliendo estrictamente con los lineamientos de la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 y los preceptos de la Presidencia de la Republica en cabeza del señor Presidente de Colombia.

### 5.1.3 Cultura Organizacional

Para Servicios Postales Nacionales S.A., la formación de una cultura organizacional que opere sobre un ambiente de control del riesgo de corrupción es la principal directriz de la Presidencia, por eso, la política de administración de riesgos es el conjunto de “actividades coordinadas para dirigir y controlar a nuestra Entidad con respecto al riesgo de corrupción”.

La cultura se encuentra alineada con la planeación estratégica, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas, frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

Para los riesgos de corrupción, las acciones implementadas por la alta dirección para su administración son:

**Evitar el riesgo:** “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar y se logra cuando al interior de los procesos y subprocesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas”

**Reducir el riesgo:** Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad de ocurrencia (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”. Esto con el fin de garantizar la toma de decisiones oportunas, desde el nivel más alto de la organización mediante la coordinación de actividades tendientes a reducirlos y evitarlos y que a la vez se establezcan los responsables, acorde con los procesos y procedimientos susceptibles de riesgos de corrupción en Servicios Postales Nacionales S.A.

### 5.1.4 Metodología

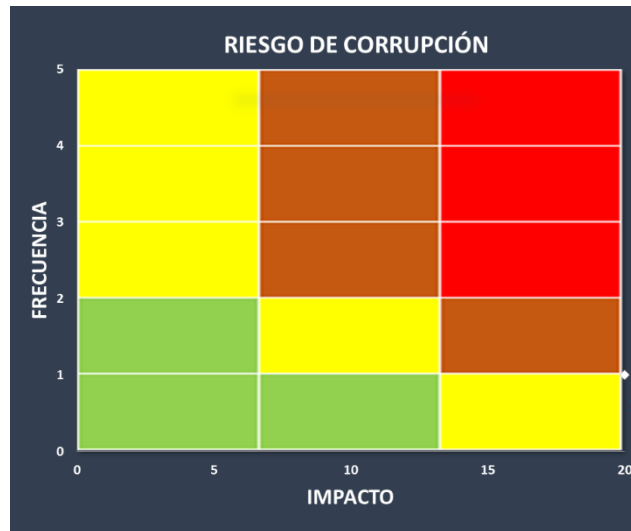
La metodología implementada por Servicios Postales Nacionales S.A., está basada en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción emitida por la Presidencia de la Republica en conjunto con el Departamento Administrativo de la Función Pública, mediante la cual se desarrollan las etapas para la efectiva administración de los riesgos de Corrupción (Identificación, Medición, Control y Monitoreo).

**Tabla 1: Valoración de Riesgos de Corrupción y sus Controles**

| MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN                    |              |        |         |               |                                     |         |                 |           |                       |         |                 |                               |          |          |                      |          |             |           |
|--|--------------|--------|---------|---------------|-------------------------------------|---------|-----------------|-----------|-----------------------|---------|-----------------|-------------------------------|----------|----------|----------------------|----------|-------------|-----------|
| Entidad: <u>Servicios Postales Nacionales S.A.</u> |              |        |         |               |                                     |         |                 |           |                       |         |                 |                               |          |          |                      |          |             |           |
| Identificación del Riesgo                          |              |        |         |               | Valoración del Riesgo de Corrupción |         |                 |           |                       |         |                 |                               |          |          | Monitoreo y Revisión |          |             |           |
| Procesos/Objetivo                                  | N° de Riesgo | Causas | Riesgos | Consecuencias | Análisis del Riesgo                 |         |                 | Controles | Valoración del Riesgo |         |                 |                               |          |          | Fecha                | Acciones | Responsable | Indicador |
|  |              |        |         |               | Riesgo Inherente                    |         |                 |           | Riesgo Residual       |         |                 | Acciones asociadas al control |          |          |                      |          |             |           |
|  |              |        |         |               | Probabilidad                        | Impacto | Zona del Riesgo |           | Probabilidad          | Impacto | Zona del Riesgo | Periodo de Ejecución          | Acciones | Registro |                      |          |             |           |
|  |              |        |         |               |                                     |         |                 |           |                       |         |                 |                               |          |          |                      |          |             |           |

Fuente: Gerencia de Riesgos y Cumplimiento 4-72

**Gráfica 1: Mapa de Riesgos de Corrupción**



Fuente: Gerencia de Riesgos y Cumplimiento 4-72

De acuerdo al resultado del análisis efectuado a los controles propuestos, el responsable del proceso y subproceso deberá determinar si es pertinente o si requiere del establecimiento de controles adicionales o complementarios, con el fin de evitar o prevenir el riesgo.

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento en conjunto con los dueños de proceso y monitores de riesgo, realizarán la gestión y monitoreo de los riesgos de corrupción identificados al interior de cada proceso y subproceso en Servicios Postales Nacionales S.A.

### 5.1.5 Seguimiento y Evaluación

La Oficina Asesora de Control Interno, de conformidad a lo establecido por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; “deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

Adicional a lo anterior, cada dueño de proceso y subproceso de la Entidad, mensualmente emite certificación en cuanto a la observancia de actos de corrupción al interior de su proceso/subproceso, sujeta a verificación previa a la emisión de esta.

Para este componente las acciones a desarrollar en la vigencia 2018 se encuentran descritas en el **Anexo 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**.

## 5.2 SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites

En el marco de la Estrategia de Racionalización de Trámites, Servicios Postales Nacionales S.A. realiza una revisión con el objetivo de facilitar el acceso de los clientes o usuarios de servicios a los trámites y a los procedimientos administrativos, así como procura su mejoramiento disminuyendo los tiempos de gestión de los mismos. Actualmente, 4-72 cuenta con 1 trámite y 2 OPA (Otros Procedimientos Administrativos), los cuales se encuentran publicados en el portal Web de 4-72 y descritos de manera general a continuación:

- 1. Trámite de Tarifa Postal Reducida:** consiste en un descuento aplicado en la distribución de aquellas publicaciones como libros, revistas, folletos o coleccionables seriados de carácter científico o cultural editados e impresos en Colombia, aplicable a usuarios de naturaleza jurídica.
- 2. Otro Procedimiento Administrativos de Servicio de Correo Certificado:** Servicio de correo para envío de objetos postales hasta 2 kg, con prueba y certificación de entrega, válido jurídicamente con cubrimiento nacional.
- 3. Otro Procedimiento Administrativos de Servicio de Correo Normal:** Servicio de envío de documentos que no requieran prueba de entrega y que necesiten ser entregados en cualquier lugar del país a una tarifa económica.

Dentro de las acciones a desarrollar en la vigencia 2018 se tiene prevista la racionalización del trámite Tarifa Postal Reducida, explicadas en el **Anexo 2: Estrategia de Racionalización de Trámites**.

## 5.3 TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas

Teniendo en cuenta que la Rendición de Cuentas es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública, Servicios Postales Nacionales S.A., 4-72 ha establecido una serie de actividades enfocadas a implementar la Estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia acordada, cumpliendo con los parámetros establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y los lineamientos normativos vigentes.

La estrategia abarca los requerimientos del modelo integrado de planeación y gestión:

- **Información:** se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas.



- »» **Lenguaje comprensible al ciudadano:** implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.
- »» **Diálogo:** se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.
- »» **Incentivos:** se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Para dar cumplimiento a la estrategia de rendición de cuentas se definieron las siguientes actividades contempladas en el **Anexo 3: Estrategia de Rendición de Cuentas**.

#### 5.4 CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

El proceso de Servicio al Cliente está orientado a desarrollar la atención y estrategia de servicio de la entidad, donde por medio de una planificación y gestión de las operaciones de servicio al cliente podrá satisfacer las necesidades de los usuarios. La medición y evaluación de las operaciones de servicio al cliente será una herramienta control de la gestión de la Entidad. La Vicepresidencia de Servicio al Cliente es un proceso de apoyo a la gestión de la Entidad donde cuenta con una estructura horizontal a todos los medios de contacto de los usuarios.

#### Estructura de los Subprocesos de Atención a Clientes y Usuarios de Servicios Postales Nacionales S.A

El proceso de Servicio al Cliente cuenta con una Vicepresidencia y tres Subprocesos (PQR, Contact Center y Oficinas de Atención al Ciudadano), como apoyo a estos hay puntos de atención donde se brinda información básica y recepción de PQR'S. A continuación, se muestra la estructura del modelo de atención de servicio al cliente vigente:

**Gráfica 2: Modelo de Atención al Cliente 4-72**



**Fuente: Manual de Servicio al Cliente 4-72**

Este Plan busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidad, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos, desarrollado en el marco de la Política Nacional de Servicio del Ciudadano. De igual forma garantiza el acercamiento al cliente, la accesibilidad y la comunicación permanente CLIENTE –EMPRESA, a través de todas las vías de contacto creadas para tal fin, logrando la fidelización de los clientes (internos y externos) y conectando a toda la organización a la misión de servicio.

Para el alcance de la satisfacción de nuestros usuarios se implementarán las siguientes actividades disponibles en el **Anexo 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano**.

### 5.5 QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

En este componente se enmarcan las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública, es decir la Ley 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”. Así mismo, recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

Por esta razón, 4-72 define actividades para divulgar proactivamente la información pública, así como también dar respuesta de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes; generando una cultura de transparencia al interior de la Entidad, alineado con las 5 estrategias generales de Transparencia y Acceso a la Información Pública:

1. Transparencia Activa
2. Traspasada Pasiva
3. Instrumentos de gestión de la información
4. Criterio diferencial de accesibilidad
5. Monitoreo

Así mismo, en este componente también se articulan los instrumentos para desarrollar el Programa de Gestión Documental a nivel interno que permita una mejor eficiencia, eficacia y economía administrativa a través de las siguientes actividades:

1. Elaborar y publicar el registro de activos de información.
2. Elaboración y publicación de las Tablas de control y Acceso.

La estrategia se encuentra desarrollada en el **Anexo 5: Transparencia y Acceso a la Información**.

## 4. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

De acuerdo con el artículo 4 del Decreto No. 2641 de 2012, La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación quienes servirán de facilitadores para el proceso de elaboración del mismo.

Así mismo a la Oficina de Control Interno efectuará el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Este seguimiento se realizará (tres) 3 veces al año, así:

- ▶▶▶ Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- ▶▶▶ Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- ▶▶▶ Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

**Retrasos:** En caso de que la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.

**Modelo Seguimiento:** El seguimiento se realizará a través del modelo de matriz de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, disponible en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

## 5. ANEXOS

### Anexo 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

| Subcomponente   | Actividades  | Meta o producto   | Responsable   | Fecha fin programada |
|---|--|---|---|----------------------|
| <b>Subcomponente proceso 1</b><br>Política de Administración de Riesgos de Corrupción | 1.1 Revisión de la Política de Riesgos de Corrupción   | 1 acta de revisión de la política y seguimiento a compromisos   | Gerencia de Riesgos y Cumplimiento  | 20/02/2018           |
| <b>Subcomponente proceso 2</b><br>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción      | 2.1 Recalificación de la Matriz de Riesgos de Corrupción (revisión de riesgos, causas, consecuencias, controles y mediciones- inherente y residual)        | 1 matriz de Riesgos de Corrupción Recalificada  | Gerencia de Riesgos y Cumplimiento  | 30/04/2018           |
|   | 2.2 Publicar mediante foro en la página web la matriz de riesgos de corrupción recalificada, a fin de que la ciudadanía aporte observaciones y comentarios | 1 foro en la página web   | Gerencia de Riesgos y Cumplimiento y Dirección Nacional de Informática y Tecnología   | 03/05/2018           |
| <b>Subcomponente / proceso 3</b><br>Consulta y divulgación                            | 3.1 Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Página Web  | 1 publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano                                      | Oficina Asesora de Planeación   | 31/01/2018           |
|   | 3.2 Publicación de la Matriz y Mapa de Riesgos de corrupción, incluyendo los comentarios obtenidos de la ciudadanía en el foro                             | 1 publicación de la Matriz de Riesgos de corrupción en la Página Web                                  | Gerencia de Riesgos y Cumplimiento y Oficina Asesora de Planeación  | 17/05/2018           |
|   | 3.3 Comunicar a la comunidad interna y terceros la actualización de la matriz y mapa de riesgos de corrupción  | 1 correo interno de comunicación y 1 Banner en la página web de 4-72                                  | Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, Vicepresidencia de Servicio al Cliente, Dirección Nacional de Informática y Tecnología y Dirección Nacional de Gestión Humana | 18/05/2018           |
| <b>Subcomponente / proceso 4</b><br>Monitoreo o revisión                              | 4.1 Conocimiento de la materialización de riesgos de corrupción  | Certificación mensual de conocimiento de actos de corrupción al interior de cada proceso y subproceso | Dueño de proceso y de subproceso  | 31/12/2018           |
|   | 4.2 Monitoreo y revisión de riesgos de corrupción  | Informe anual de riesgo de corrupción   | Gerencia de Riesgos y Cumplimiento  | 31/12/2018           |
|   | 4.3 Determinar la necesidad de llevar a cabo modificación o actualización de la información de la matriz de riesgos de corrupción                          | Resultados de las observaciones del Informe anual de riesgo de corrupción                             | Gerencia de Riesgos y Cumplimiento  | 31/12/2018           |
| <b>Subcomponente / proceso 5</b><br>Seguimiento                                       | 5.1 Analizar las causas, los riesgos y la efectividad de los controles incorporados en la matriz de riesgos de corrupción                                  | 1 seguimiento anual al Mapa de Riesgos Corrupción   | Oficina Asesora de Control Interno  | 31/12/2018           |
|   | 5.2 Realizar seguimiento a la consulta, divulgación y actualización (si aplica) a la matriz de riesgos de corrupción                                       | 1 seguimiento anual a la consulta, divulgación y actualización de la matriz de riesgos de corrupción  | Oficina Asesora de Control Interno  | 31/12/2018           |

**Anexo 2: Estrategia de Racionalización de Trámites**

|                              |                                    |
|------------------------------|------------------------------------|
| <b>Nombre de la entidad</b>  | Servicios Postales Nacionales S.A. |
| <b>Sector Administrativo</b> | Ciencia, Tecnología e innovación   |
| <b>Departamento:</b>         | N/A                                |
| <b>Municipio:</b>            | N/A                                |

|                      |          |
|----------------------|----------|
| <b>Orden</b>         | Nacional |
| <b>Año Vigencia:</b> | 2018     |

**PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN**

| N° | NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO | TIPO DE RACIONALIZACIÓN | ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN                   | SITUACIÓN ACTUAL  | DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO                              | BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD  | DEPENDENCIA RESPONSABLE                         | FECHA REALIZACIÓN |             |
|----|---|-------------------------|--|---|--|---|---|-------------------|-------------|
|    |   |                         |  |   |  |   |   | INICIO dd/m/aa    | FIN dd/m/aa |
| 1  | Trámite Tarifa Postal Reducida              | Normativas              | Ampliación de la vigencia del producto / servicio      | Se tiene una resolución desactualizada                      | Actualización de la resolución interna de SPN  | Normatividad actualizada referente al trámite.  | Vicepresidencia Comercial<br>Secretaría General | 01/01/2018        | 30/04/2018  |
| 2  | Trámite Tarifa Postal Reducida              | Administrativas         | Optimización de los procesos o procedimientos internos | No existe un procedimiento establecido del trámite          | Levantar y divulgar el procedimiento de TPR de acuerdo con los lineamientos definidos por la entidad | Levantamiento completo del procedimiento de trámite de tarifa postal reducida                   | Vicepresidencia Comercial                       | 01/01/2018        | 30/06/2018  |
| 3  | Trámite Tarifa Postal Reducida              | Administrativas         | Ampliación de canales de obtención del resultado       | El trámite se puede realizar en 160 puntos de venta propios | Cobertura para solicitar el trámite e imponer los envíos   | Ampliación de la cobertura con 15 puntos adicionales para atención a las solicitudes de trámite | Jefatura Nacional de Puntos de Venta            | 01/01/2018        | 30/12/2018  |

**INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)**

|   |   |
|---|---|
| 1 | No aplica para la entidad (No tenemos cadena de trámites en la entidad) |
|---|---|

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Nombre del responsable:</b> | Jorge Eliecer Barbosa Solano   |
| <b>Correo electrónico:</b>     | <a href="mailto:jorge.barbosa@4-72.com.co">jorge.barbosa@4-72.com.co</a> |

**Número de teléfono:** 4722005

**Fecha aprobación del plan:** 31/01/2018

**Anexo 3: Estrategia de Rendición de cuentas**

| Subcomponente   | Actividades | Meta o producto   | Responsable   | Fecha programada                       |          |
|---|-------------|---|---|--|----------|
| <b>Subcomponente 1</b><br>Información de calidad y en lenguaje comprensible           | 1.1         | Realizar publicaciones institucionales que evidencien a todos los empleados el avance en la Gestión Institucional   | 4 publicación en Tu postal al año, periodicidad trimestral            | Oficina Asesora de Marketing           | 31/12/18 |
|   | 1.2         | Publicar en los medios de prensa Nacional de gran circulación los avances de la entidad, logros y aciertos en el modelo Gerencial   | 3 publicación en el año   | Oficina Asesora de Comunicaciones      | 31/12/18 |
|   | 1.3         | Realizar los reportes de Información exigidos a la entidad y que evidencien el resultado de la Gestión Institucional durante el periodo vigente. (CRC, SIC)   | 4 reportes al año, periodicidad trimestral                            | Oficina Asesora de Planeación          | 31/12/18 |
|   | 1.4         | Realizar el Informe de Pormenorizado de Control Interno evidenciando el avance en la evaluación de la gestión de la vigencia.   | 3 reportes por año, periodicidad cuatrimestral                        | Oficina Asesora de Control Interno     | 31/12/18 |
|   | 1.5         | Realizar la activación en Redes Sociales de productos, proyectos y noticias del avance en la Gestión Institucional  | Publicación en redes sociales del 100% de las actividades programadas | Oficina Asesora de Marketing           | 31/12/18 |
|   | 1.6         | Atender las solicitudes de los ciudadanos con respecto a los diferentes temas de interés en el avance a la Gestión Institucional a través de redes sociales (Facebook, Twitter)   | Atender el 100% de las solicitudes en redes sociales                  | Vicepresidencia de Servicio al Cliente | 31/12/18 |
|   | 1.7         | Realizar y ejecutar la Agenda Filatélica con el MinTIC (capacitaciones, sensibilizaciones y asesorías), con el fin de incentivar estos grupos de interés y dar a conocer la Gestión Institucional en este tema.   | Cumplimiento del 100% del plan  | Jefatura Nacional de Filatelia         | 31/12/18 |
|   | 1.8         | Ejecutar los eventos internacionales a los que se invita a la entidad, con el fin de dar a conocer los avances en la Gestión con estos grupos de interés.   | Asistir a 4 eventos internacionales en el año                         | Jefatura de Consejería Internacional   | 31/12/18 |
|   | 1.9         | Realizar el Informe de Gestión de la entidad y publicarlo en la Página Web de 4-72.   | 1 informe de gestión publicado  | Oficina Asesora de Planeación          | 31/01/18 |
|   | 1.10        | Reportar los avances de Seguimiento a la Gestión Institucional dictados por el DAFP (Modelo Integrado de Planeación y Gestión Institucional - FURAG)  | 4 reportes al año, periodicidad trimestral                            | Oficina Asesora de Planeación          | 31/12/18 |
| <b>Subcomponente 2</b><br>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2.1         | Realizar Comités de Presidencia Institucional (Interno) donde se evidencie el seguimiento a la Gestión Institucional  | 12 comités de presidencia al año                                      | Secretaria General                     | 31/12/18 |
|   | 2.2         | Realizar Audiencia Pública invitando a todos los grupos de interés y entes reguladores para que participen en el dialogo abierto de rendición de resultados de la empresa para la vigencia (Plan de Acción Anual para Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 4-72) | 1 audiencia pública de rendición de cuentas al año                    | Oficina Asesora de Planeación          | 31/12/18 |

|  |     |  |   |  |          |
|--|-----|--|---|--|----------|
|  | 2.3 | Realizar Foros Virtuales con los Grupos Sociales acerca de los temas de interés y avances en la Gestión Institucional (Rendición de Cuentas), activando las redes sociales   | 2 foros anuales   | Oficina Asesora de Planeación, Dirección Nacional de Informática y Tecnología y Vicepresidencia de Servicio al Cliente | 31/12/18 |
|  | 2.4 | Participar en Ferias y Eventos del sector real (Tecnológico, Gubernamental, Estatal, Distrital) en los que se pueda tener un espacio abierto para el dialogo y la exposición de avances en la Gestión Institucional. (BTL) | 5 eventos al año  | Oficina Asesora de Marketing   | 31/12/18 |
|  | 2.5 | Realizar actividades de Promoción y Publicidad en medios masivos de comunicación (ATL) y medios digitales  | 5 campañas al año   | Oficina Asesora de Marketing   | 31/12/18 |
| <b>Subcomponente 3</b><br>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.1 | Realizar sensibilizaciones internas que permitan reforzar los conocimientos en Rendición de Cuentas  | Cumplimiento del 100% de la actividad                         | Dirección Nacional de Gestión Humana   | 31/12/18 |
|  | 3.2 | Aplicar encuesta a los clientes naturales de 4-72 para conocer su percepción del servicio y los temas que desean tratar o la información que desean obtener  | 1 encuesta al año   | Vicepresidencia de Servicio al Cliente   | 31/12/18 |
|  | 3.3 | Aplicar encuesta a los clientes corporativos de 4-72 para conocer su percepción del servicio y los temas que desean tratar o la información que desean obtener   | 1 encuesta al año   | Vicepresidencia de Servicio al Cliente   | 31/12/18 |
| <b>Subcomponente 4</b><br>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional                | 4.1 | Diseñar y aplicar encuestas de evaluación en la audiencia pública de rendición de cuentas, para conocer el cumplimiento y la aceptación de los mínimos obligatorios que compone una audiencia                              | 1 encuesta al año   | Oficinas Asesoras de Planeación y Control Interno  | 31/12/18 |
|  | 4.2 | Realizar seguimiento y evaluación a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cada cuatrimestre.   | 3 informes de seguimiento por año, periodicidad cuatrimestral | Jefe Oficina Control Interno   | 31/12/18 |

**Anexo 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano**

| Subcomponente  | Actividades | Meta o producto   | Responsable  | Fecha programada  |            |
|--|-------------|---|--|---|------------|
| <b>Subcomponente 1</b><br>Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | 1.1         | Mantener actualizados en la página Web, los derechos y deberes de los usuarios  | soporte de publicación / actualización   | Vicepresidencia de Servicio al Cliente  | 31/12/2018 |
|  | 1.2         | Actualizar la Guía del Usuario y publicarla en un lugar visible, comunicando oficialmente a las diferentes áreas para que se garantice la correcta difusión a los Puntos de Venta y demás canales que se requieran.   | soporte de publicación / actualización   | Oficina Asesora de Marketing  | 31/12/2018 |
|  | 1.3         | Realizar actualizaciones permanentes a los Procedimientos de atención al usuario de acuerdo con sus necesidades   | soporte de publicación / actualización   | Vicepresidencia de Servicio al Cliente  | 31/12/2018 |
| <b>Subcomponente 2</b><br>Fortalecimiento de los canales de atención               | 2.1         | Actualización permanente de la página WEB con productos, servicios y temas de interés   | 3 soportes de actualización al año, periodicidad cuatrimestral   | Dirección Nacional de Informática y Tecnología y Oficina Asesora de Marketing | 31/12/2018 |
|  | 2.2         | Disponibilidad de una línea gratuita 472200 Bogotá, 018000 111 210 Nacional   | 4 informes de gestión de Contact Center al año, periodicidad trimestral  | Vicepresidencia de Servicio al Cliente  | 31/12/2018 |
|  | 2.3         | Disponibilidad de atención a través de CHAT 4-72  | 4 soportes de Atención por este Medio al año, periodicidad trimestral  | Vicepresidencia de Servicio al Cliente  | 31/12/2018 |
|  | 2.4         | Disponibilidad de atención a través de Correo electrónico: servicioalcliente@4-72.com.co  | 4 soportes de Atención por este Medio al año, periodicidad trimestral  | Vicepresidencia de Servicio al Cliente  | 31/12/2018 |
|  | 2.5         | Atención presencial de los clientes a través de las 8 oficinas de Servicio al Ciudadano.  | 12 relaciones de Personas atendidas con respuestas inmediatas al año, periodicidad mensual   | Vicepresidencia de Servicio al Cliente  | 31/12/2018 |
| <b>Subcomponente 3</b><br>Talento humano   | 3.1         | Ejecución del Plan de Bienestar e Incentivos  | 100% de Cumplimiento de las Actividades Programadas del Plan   | Dirección Nacional de Gestión Humana  | 31/12/2018 |
|  | 3.2         | Desarrollar un programa de capacitación y sensibilización para fortalecer las competencias del talento humano de la Compañía.   | 100% de Cumplimiento de las Actividades Programadas del Plan   | Dirección Nacional de Gestión Humana  | 31/12/2018 |
| <b>Subcomponente 4</b><br>Normativo y procedimental                                | 4.1         | Respuesta Oportuna a las PQR's instauradas por los usuarios de acuerdo con la normatividad vigente  | 100% de respuestas oportunas, periodicidad mensual   | Jefatura Nacional de PQR  | 31/12/2018 |
|  | 4.2         | Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.  | 4 informe de PQRS al año, periodicidad trimestral  | Jefatura Nacional de PQR  | 31/12/2018 |
|  | 4.3         | Cualificar el personal de servicio al ciudadano y Contact center encargado de recibir las peticiones  | 2 registros de asistencia a sensibilizaciones y retroalimentación realizada al personal de servicio al cliente, periodicidad anual | Jefatura Nacional de PQR y Dirección Nacional de Gestión Humana               | 31/12/2018 |
| <b>Subcomponente 5</b><br>Relacionamiento con el ciudadano                         | 5.1         | Comunicación permanente con los usuarios a través de las Redes Sociales   | 12 informes de Gestión redes sociales, periodicidad mensual  | Vicepresidencia de Servicio al Cliente  | 31/12/2018 |
|  | 5.2         | Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora | 1 informe de Medición de Satisfacción al año   | Vicepresidencia de Servicio al Cliente  | 31/12/2018 |



**Anexo 5: Transparencia y Acceso a la Información**

| Subcomponente  | Actividades | Meta o producto   | Indicadores   | Responsable   | Fecha programada                               |            |
|--|-------------|---|---|---|--|------------|
| <b>Subcomponente 1</b><br>Lineamientos de Transparencia Activa                         | 1.1         | Realizar evaluación del cumplimiento de la información mínima a publicar, diligenciando la matriz de autodiagnóstico 2017   | Resultado del diagnóstico según herramienta realizado en febrero y agosto, 90% de los Requisitos                            | % de cumplimiento de los requisitos                               | Dirección Nacional de Informática y Tecnología | 31/08/2018 |
|  | 1.2         | Solicitar a los responsables la publicación en la página web de la información pendiente por publicar según los requisitos de la ley 1712 y su decreto reglamentario. | Radicación del 100% de Oficios de solicitud en cada área, para que se publique la información. Revisión en febrero y agosto | % de radicación de oficios a las áreas                            | Dirección Nacional de Informática y Tecnología | 31/08/2018 |
|  | 1.3         | Publicación trimestral en las redes sociales para el consumo de los datos abiertos de la entidad  | 4 publicaciones al año en facebook y twitter, periodicidad trimestral   | # de publicaciones de datos abiertos realizadas en redes sociales | Dirección Nacional de Informática y Tecnología | 31/12/2018 |
|  | 1.4         | Mantener actualizada la información de la contratación publicada en la página web   | 2 actualizaciones de la información en la página web al año, periodicidad semestral   | # de actualizaciones en la página web                             | Secretaría General                             | 31/12/2018 |
| <b>Subcomponente 2</b><br>Lineamientos de Transparencia Pasiva                         | 2.1         | Publicar y actualizar en la Página Web la información de PQR'S recibidas durante la vigencia 2018   | 4 publicaciones al año del registro de PQR, periodicidad trimestral   | # de publicaciones en la página web                               | Jefatura Nacional de PQR                       | 31/12/2018 |
| <b>Subcomponente 3</b><br>Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información | 3.1         | Elaborar y publicar el registro de activos e índice de información clasificada  | 100% del registro de activos e índice de información Clasificada y reservada, publicado en la página web                    | % de Elaboración de registro de activos de información            | Oficina de Archivo y Correspondencia           | 31/12/2018 |
|  | 3.2         | Elaboración de Tablas de Control y Acceso   | Desarrollo del 100% de las actividades planteadas en el plan de acción  | Elaboración y Publicación de las tablas de control y acceso.      | Oficina de Archivo y Correspondencia           | 31/12/2018 |

|  |     |   |  |   |  |            |
|--|-----|---|--|---|--|------------|
|  | 3.3 | Actualizar y publicar el Esquema de publicación de información                                    | 1 actualización del esquema de publicación de información al año   | # de actualizaciones del esquema de publicación de la información     | Oficina Asesora de Comunicaciones y Dirección Nacional de Informática y Tecnología | 31/12/2018 |
| Subcomponente 4<br>Criterio diferencial de accesibilidad         | 4.1 | Mantener actualizado y en funcionamiento el Programa para Ciegos de la Página Web                 | Soporte mensual de disponibilidad del programa, 100% disponibilidad  | % de disponibilidad del programa para ciegos                          | Dirección Nacional de Informática y Tecnología                                     | 31/12/2018 |
|  | 4.2 | Mantener actualizado y en funcionamiento el Programa de traductor en la Página Web                | Soporte mensual de disponibilidad del programa de traductor, 100% disponibilidad                             | % de disponibilidad del programa de traductor                         | Dirección Nacional de Informática y Tecnología                                     | 31/12/2018 |
|  | 4.3 | Capacitación Semestral de los miembros del soporte del Call Center para prestar un mejor servicio | 2 registros de asistencia de capacitaciones al personal de soporte del call center, periodicidad semestral   | # de registros de asistencia  | Vicepresidencia de Servicio al Cliente   | 31/12/2018 |
| Subcomponente 5<br>Monitoreo del Acceso a la Información Pública | 5.1 | Actualizar en la Página Web el mecanismo de comunicación para solicitudes de Información pública  | 1 actualización del mecanismo en la página web al año  | # de actualizaciones del mecanismo en la página web                   | Dirección Nacional de Informática y Tecnología                                     | 31/12/2018 |
|  | 5.2 | Consolidar y realizar seguimiento semestral a las solicitudes de información pública recibidas    | 2 reportes de solicitudes de información pública al año y 100% de Solicitudes con respuestas en los términos | Oportunidad en la respuesta de Solicitudes de Acceso a la Información | Vicepresidencia de Servicio al Cliente   | 31/12/2018 |