

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



.....

# El servicio de *envíos* de Colombia

VERSIÓN 2

Aprobado por: Comité de Presidencia 20/04/2018

## 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 un mayor entendimiento la Entidad cuenta con un Manual de Ética Empresarial, el cual está publicado en la herramienta del Sistema Integrado de Gestión - ISOLucion. Este documento contempla las políticas, directrices y estrategias contra el fraude, la corrupción y el soborno.

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

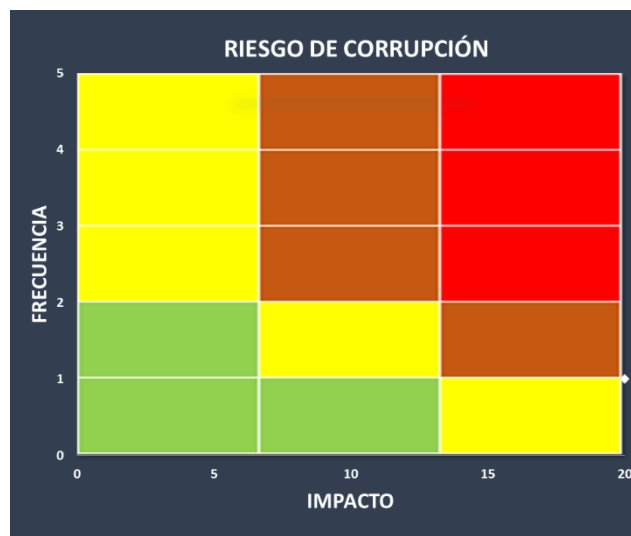
La metodología implementada por Servicios Postales Nacionales S.A., está basada en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción emitida por la Presidencia de la Republica en conjunto con el Departamento Administrativo de la Función Pública, mediante la cual se desarrollan las etapas para la efectiva 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																		
Identificación del Riesgo					Valoración del Riesgo de Corrupción										Fecha	Monitoreo y Revisión		
Procesos/Objetivo	N° de Riesgo	Causas	Riesgos	Consecuencias	Análisis del Riesgo			Valoración del Riesgo						Acciones		Responsable	Indicador	
					Riesgo Inherente			Controles	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 con el 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. Tramite 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> 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> 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> 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> 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> 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 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> 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	Oficina Asesora de Comunicaciones	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	Oficina Asesora de Comunicaciones	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)	1 reporte al año, periodicidad anual	Oficina Asesora de Planeación	31/12/18
<b>Subcomponente 2</b> 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> 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> 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> 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> 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> 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> 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> 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> 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	Secretaria General	31/12/2018
<b>Subcomponente 2</b> 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> 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

	<b>3.3</b>	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
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	<b>4.1</b>	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
	<b>4.2</b>	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
	<b>4.3</b>	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
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	<b>5.1</b>	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
	<b>5.2</b>	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