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

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

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

**MARZO DE 2012**

### **OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

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



www.472.com.co

Línea de Atención al Cliente Nacional: 01 8000 111 210

## **Tabla de contenido**

1. Presentación .....	3
2. Normatividad .....	3
3. Objetivos .....	3
4. Metodología realizada.....	4
5. Estado del Control Interno al 29 de febrero de 2012 .....	4
6. Estado general del Sistema de Control Interno al 29 de febrero de 2012 .....	13
7. Recomendaciones del Sistema de Control Interno al 29 de febrero de 2012..	14

## **1. Presentación**

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

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

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

## **2. Normatividad**

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

## **3. Objetivos**

- ✦ Identificar los avances y las dificultades de los subsistemas del Modelo Estándar de Control Interno establecido en la Entidad al 29 de febrero de 2012.
- ✦ Conceptuar acerca del estado general del Sistema de Control Interno de la Entidad, alineado al Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno según la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- ✦ Identificar recomendaciones acordes a fomentar el mejoramiento continuo en la Entidad.

---

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

#### **4. Metodología realizada**

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

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

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

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

#### **5. Estado del Control Interno al 29 de febrero de 2012**

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

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

##### *Ambiente de Control:*

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

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



las conductas morales formuladas como pautas de orientación ética, los postulados de acción ética establecidas como conductas que materializan la orientación general y esencial del Código, en relación con el trabajo, los clientes, los socios, los proveedores, los competidores y la comunidad.

Se han fortalecido los mecanismos de socialización del código de ética a nivel nacional a través de jornadas de inducción y su socialización a través del aplicativo ISOLución.

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

Se implementó el Plan de Acción denominado "Optimización del Clima y Bienestar Laboral", a fin de potencializar el clima organizacional en la entidad, mediante el desarrollo de programas de bienestar para los colaboradores como la celebración de las fechas especiales (cumpleaños, día de la mujer, de los niños, olimpiadas deportivas y actividades navideñas), el mejoramiento del clima organizacional mediante capacitaciones sobre el fortalecimiento del liderazgo, determinación de una metodología única para la realización de comités primarios efectivos, y los programas enfocados al reconocimiento y generación de sentido de pertenencia.

Se implementó el Plan de Acción denominado "Desarrollo de personal – capacitación", para potencializar el clima organizacional en la entidad, a través de tres etapas: a) el desarrollo de competencias institucionales, como son: las nuevas tendencias en ventas, servicio al cliente, programación neurolingüística en ventas, desarrollo de habilidades comerciales tanto al nivel operativo como al nivel profesional y la etiqueta telefónica; b) el desarrollo de competencias jerárquicas, como son: la gestión estratégica, liderazgo y gestión de riesgos, solución de problemas y trabajo en equipo; y c) el desarrollo de competencias técnicas, como son: la información exógena en medios electrónicos, las nuevas tendencias de marketing, fundamentos de comercio internacional, actualización contable y tributaria, régimen disciplinario del servidor público, actualización en legislación aduanera, gerencia de proyectos, normas internacionales de información financiera, formación y refuerzo de auditores internos de calidad, nuevo código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, contratación pública, técnicas de dirección del departamento de cobranza, administración del departamento de compras, formulación de proyectos, análisis y administración de datos en la herramienta Excel, gestión integral de riesgos financieros, refuerzo en

temas logísticos, redacción jurídica, administración de riesgos, formación en HSEQ, innovación y desarrollo de productos y actualización en salud ocupacional, entre otros.

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

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

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

La alta dirección implementó el Código de Buen Gobierno como marco rector que define el sistema por el cual la entidad es dirigida y controlada. Éste integra y describe las políticas, principios, normas y mejores prácticas corporativas necesarias para preservar y sostener los fundamentos de la ética empresarial y la transparencia en todas las actividades adelantadas en desarrollo de su objeto social, las que además siempre tendrán como referente los valores institucionales.

#### *Direccionamiento Estratégico:*

La entidad ha establecido cinco grandes planes en los cuales centra su gestión, a fin de mejorar la prestación del servicio y ampliar la oferta de servicios.

- Implementación del Sistema de Información Postal Sipost.
- Zonificación de los Centros de Distribución.
- Implementación de la Unidad Estratégica de Negocios de Servicios Financieros Postales.

- Reestructuración Organizacional (ingeniería organizacional).
- Creación de la Confianza Institucional.

Del seguimiento realizado por la administración al avance de estos planes al 31 de diciembre de 2011, se han identificado acciones de mejora documentadas en ISOLución, las cuales permitirán establecer los correctivos necesarios para mejorar los resultados respecto a los planteados para cada objetivo.

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

#### *Administración de Riesgos:*

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

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

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

#### *Actividades de Control:*

La entidad cuenta con políticas, procedimientos, controles preventivos y correctivos e indicadores, que miden la gestión de cada uno de procesos / subprocesos misionales, estratégicos y de apoyo. Esta información es debidamente documentada e implementada por los funcionarios responsables de su ejecución. Estos documentos cuentan con parámetros para la revisión,

aprobación, distribución, modificación y divulgación en el Sistema Integrado de Gestión, así como para la revisión y distribución de los documentos de origen externo, lo que garantiza que la información y el conocimiento de los procesos / subprocesos se mantengan actualizados y aplicables a las condiciones actuales de la entidad. Sin embargo, los mecanismos establecidos para la socialización de los cambios que se generan en las caracterizaciones de los procesos y/o subprocesos, no son suficientes, excepto algunas situaciones particulares.

Como parte de la medición semestral, se cuenta con el indicador efectividad del Sistema Integrado de Gestión, cuyo objetivo es incrementar la eficiencia, eficacia y efectividad del sistema, el cual al 31 diciembre de 2011 presentó como resultado una medición del 83%, debido a 3 procesos que obtuvieron una medición inferior al 80%. Por esta circunstancia, se han generado acciones correctivas a fin de gestionar el incumplimiento en este indicador y mejorar su resultado en la próxima medición.

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

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

#### *Información y Comunicación Pública:*

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

Así mismo, se cuenta con la identificación de los diferentes tipos de información generada en la entidad (primaria y secundaria), de la información generada se han establecido las disposiciones en cuanto a la ubicación, clasificación, tiempo de retención y disposición mediante la adopción de las tablas de retención

documental, la identificación de los diferentes sistemas de información, tecnologías informáticas construidas, mecanismos de control implementados y asignación de funcionarios responsables a cada una de ellas, así como la adopción de mecanismos de control, para la administración de la correspondencia de la entidad, permitiendo su trazabilidad entrante y saliente.

Además de la política, se cuenta con un plan de comunicación organizacional, mediante el cual orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de 4-72, para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.

De otra parte, el pasado 19 de julio de 2011 la Entidad realizó la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la vigencia 2010, de acuerdo a los parámetros establecidos en la Cartilla de Administración Pública No. 4 – “Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía”, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, principalmente respecto a la estructura, prácticas y resultados mediante el cual la Administración informó y explicó la gestión a otras instituciones públicas, organismos sociales, los ciudadanos y a la sociedad civil, para el cumplimiento de los requisitos básicos: el control social, evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía en dicho proceso.

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

En cuanto a la información financiera que debe publicarse y estar disponible en la página web de la entidad, se verificó su oportuna actualización, la última información publicada corresponde a la información financiera al 30 de noviembre de 2011, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 37 de la Ley 222 de 1995.

Así mismo, la Entidad cuenta con canales virtuales como las redes sociales y la página Web. A partir del 14 de diciembre de 2011 se habilitó el nuevo portal Web,

igualmente se implementó un formulario electrónico para facilitar a la ciudadanía, la presentación de peticiones, quejas y reclamos y el seguimiento al trámite de las mismas.

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

✦ **Subsistema de Control de Evaluación:**

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

*Autoevaluación:*

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

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

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

La entidad ha establecido herramientas para el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión, mediante la implementación de controles internos en los procesos y la generación de acciones de mejoramiento para el cumplimiento de los objetivos, documentados en el aplicativo ISOLución.

*Evaluación Independiente:*

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

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

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

Como parte de la medición trimestral, se cuenta con el indicador eficacia en la ejecución del Plan Anual de Auditoría, el cual al 31 de diciembre de 2011 presentó como resultado una medición del 95,83% frente a una meta del 100%, debido al cumplimiento y presentación de informes de ley así como en la realización de auditorías especiales y atención de requerimientos internos y externos. Por esta circunstancia, se han adoptado acciones a fin de mejorar su resultado en la próxima medición.

*Planes de Mejoramiento:*

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

permitió a la entidad fenecer la cuenta, de acuerdo a la metodología establecida por la Contraloría General de la República.

De esta evaluación, la entidad suscribió un plan de mejoramiento institucional con la Contraloría General de la República, compuesto por 100 hallazgos gestionados en 204 metas, 49 de ellas, programadas en el año 2010 y 155 programadas para el año 2011.

La Oficina Asesora de Control Interno bimestralmente presenta al Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno de la entidad, los seguimientos realizados al plan de mejoramiento institucional. Del último seguimiento realizado al 31 de diciembre de 2011, la entidad presentó un cumplimiento del 95,97% y un avance del 70,99%, cumpliendo lo establecido por la Contraloría General de la República para su seguimiento.

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

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

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

Del nuevo plan de mejoramiento, se realizó seguimiento al 31 de enero de 2012, el cual presentó un cumplimiento del 97,65% y un avance del 48,12%, cumpliendo lo establecido por la Contraloría General de la República para ello.

A su vez, producto de las auditorías internas practicadas por el proceso de Evaluación y Control, se emiten los planes de mejoramiento por procesos, los



cuales contienen las acciones de mejoramiento que los procesos, subprocesos y áreas responsables adelantan para fortalecer su desempeño y funcionamiento, en procura de las metas y resultados que garanticen el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Para medir su efectividad trimestralmente, se cuenta con el indicador eficacia en el tratamiento de los hallazgos, el cual al 31 de diciembre de 2011 presentó como resultado una medición del 85,81% frente a una meta del 70%, dado a que los responsables de los procesos y/o subprocesos han gestionado las debilidades identificadas en los procesos de auditoría, con algunas excepciones.

## **6. Estado general del Sistema de Control Interno al 29 de febrero de 2012**

El Sistema de Control Interno de Servicios Postales Nacionales S.A. al 29 de febrero de 2012, presenta un alto grado de formalización, socialización y desarrollo en cada uno de los subsistemas que lo componen y se mantienen eficientemente, de acuerdo a la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública. No obstante, se evidenciaron excepciones que no afectan la estructura y operatividad del sistema, observaciones que han sido comunicadas a la administración directamente y por medio del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.

Lo anterior, debido al monitoreo permanente del sistema integrado de gestión de la entidad, lo que ha facilitado documentar los procesos y procedimientos, los cuales permiten evaluar el control y la gestión, a la ejecución del plan anual de auditoría a través del cual, se generan las recomendaciones que permiten fortalecer los puntos de control definidos y establecer nuevos controles, y, a la generación de los planes de mejoramiento, los cuales permiten generar acciones de mejora a los diferentes procesos y subprocesos de la entidad.

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

Esta implementación y desarrollo, dan a la Entidad soporte para una buena integración y adecuado manejo y control de los elementos del MECI y los requisitos de la norma de calidad NTGP 1000, para la efectividad en su gestión, cumplimiento de metas y logro de objetivos institucionales.

## **7. Recomendaciones del Sistema de Control Interno al 29 de febrero de 2012**

- Sensibilizar a los responsables de los procesos y/o subprocesos en la importancia del seguimiento a las acciones implementadas para gestionar los riesgos de forma permanente, así como en la identificación de nuevos eventos de riesgos asociados a la realización de sus actividades.
- Implementar mecanismos para crear inquietudes y fomentar la participación de los funcionarios respecto a la información que compone cada uno de los elementos del MECI, a nivel nacional, especialmente en los componentes de:
  - Ambiente de Control (acuerdos, compromisos o protocolos éticos, desarrollo del talento humano y estilo de dirección).
  - Administración de Riesgos (contexto estratégico, identificación de riesgos, análisis de riesgos, valoración de riesgos y políticas de administración de riesgos).
  - Comunicación Pública (comunicación organizacional, comunicación informativa y medios de comunicación), y
  - Planes de Mejoramiento (planes de mejoramiento: por procesos e individual).
- Fortalecer la formulación y seguimiento de los planes de mejoramiento individual.
- Fortalecer la estrategia de comunicación interna en la empresa para facilitar la comunicación a nivel nacional.

- Establecer mecanismos para mejorar la identificación de acciones preventivas y correctivas a los procesos y/o subprocesos y difundirlos a todos los funcionarios a nivel nacional, que permitan solucionar las causas que los originaron, en plazos acordes a las acciones previstas, con actividades que puedan validarse y que en caso de presentarse dificultades en su ejecución, se informe oportunamente la eventualidad.

Cordialmente,



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

Elaborado por:  
Diana Marcela Montaña B. – Profesional de Control Interno  
Del 8 al 12 de marzo de 2012.

Revisado y aprobado por:  
Germán Tarcisio Sánchez Parra – Jefe Oficina Asesora de Control Interno  
12 de marzo de 2012.



ANEXO No. 1

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

**Jefe de Control Interno,** Germán Tarcisio Sánchez Parra **Período evaluado:** Al 29 de febrero de 2012  
**o quien haga sus veces:** **Fecha de elaboración:** 12 de marzo de 2012

**Subsistema de Control Estratégico**

**Dificultades**

- Del seguimiento realizado por la administración al avance de los cinco grandes planes al 31 de diciembre de 2011, se han identificado acciones de mejora, las cuales permitirán establecer los correctivos necesarios para mejorar los resultados respecto a los planteados para cada objetivo.

**Avances**

- Implementación del Código de Ética, mediante el cual se establecen los principios generales, el fin o bien interno, las conductas para alcanzar el fin o bien interno, los medios para lograr las conductas morales formuladas como pautas de orientación ética y el Código de Buen Gobierno como marco rector que define el sistema por el cual la entidad es dirigida y controlada.
- Implementación del Plan de Acción denominado "Sensibilización y Formación en Salud Ocupacional", mediante el cual se garantiza las condiciones de seguridad e higiene industrial para la entidad, el Plan de Acción denominado "Optimización del Clima y Bienestar Laboral", a fin de potencializar el clima organizacional en la entidad, el Plan de Acción denominado "Desarrollo de personal – capacitación", para potencializar el clima organizacional en la entidad y el programa de Salud Ocupacional para el desarrollo de sus responsabilidades frente a sus trabajadores, asegurando un ambiente laboral con factores de riesgo controlados.
- La entidad ha establecido cinco grandes planes en los cuales centra su gestión, a fin de mejorar la prestación del servicio y ampliar la oferta de servicios.
- La entidad tiene definido una política y metodología para la Administración de Riesgos e implementó una Gerencia de Cumplimiento a fin de adoptar los nuevos estándares sobre este tema.

**Subsistema de Control de Gestión**

**Dificultades**

- Los mecanismos establecidos para la socialización de los cambios que se generan en las caracterizaciones de los procesos y/o subprocesos, no son suficientes.

**Avances**

- La entidad cuenta con políticas, procedimientos, controles preventivos y correctivos e indicadores, que miden la gestión de cada uno de procesos / subprocesos misionales, estratégicos y de apoyo.
- La entidad tiene implementada una Política de Comunicaciones, mediante la cual se establecen las directrices para desarrollar el sistema de comunicación y un plan de comunicación organizacional, mediante el cual orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de 4-72.
- La entidad realizó la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la vigencia 2010, mediante el cual la Administración informó y explicó la gestión a otras instituciones públicas, organismos sociales, los ciudadanos y a la sociedad civil, para el cumplimiento de los requisitos básicos: el control social, evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía en dicho proceso.
- La entidad cumple con la publicación de la información financiera que debe estar disponible en la página web, actualizada al 30 de noviembre de 2011.
- La entidad tiene en cuenta los lineamientos de la política anti-trámites. Por ello, se trabaja en la consideración de la información proveniente de la ciudadanía y partes interesadas para la visualización de las necesidades y priorización en la prestación del servicio.

**Subsistema de Control de Evaluación**

**Dificultades**

- Implementar mecanismos para crear inquietudes y fomentar la participación los funcionarios respecto a la información que compone cada uno de los elementos del MECI, a nivel nacional, especialmente en los componentes de: Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Comunicación Pública, y Planes de Mejoramiento, a nivel nacional.
- Sensibilizar a los responsables de los procesos y/o subprocesos en la importancia del seguimiento a las acciones implementadas para gestionar los riesgos de forma permanente, así como en la identificación de nuevos eventos de riesgos asociados a la realización de sus actividades.
- Establecer mecanismos para fortalecer la identificación de acciones preventivas y correctivas a los procesos y a los funcionarios y difundirlos a todos los funcionarios a nivel nacional, las cuales permitan solucionar de fondo las causas de los hallazgos que pretendan tratar, en plazos acordes a las acciones previstas, con actividades que puedan validarse y que en caso de presentarse dificultades en su ejecución, se informe oportunamente la eventualidad.

**Avances**

- Evaluación al avance del Sistema de Control Interno, la entidad obtuvo una calificación del 91,38% en el mantenimiento del Modelo Estándar de Control Interno, conceptuado como un modelo en desarrollo óptimo.
- Evaluación del Sistema de Control Interno Contable, la entidad obtuvo un puntaje del 4,37 sobre 5 posibles, mejorando en 0,19 puntos respecto a la evaluación de la vigencia anterior.

ANEXO No. 1

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

<b>Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:</b>	Germán Tarcisio Sánchez Parra	<b>Período evaluado:</b>	Al 29 de febrero de 2012
		<b>Fecha de elaboración:</b>	12 de marzo de 2012


- Resultado del indicador eficacia en la ejecución del Plan Anual de Auditoría, el cual al 31 de diciembre de 2011 presentó como resultado una medición del 95,83%.
- La evaluación de la gestión por la Contraloría General de la República 2010, obtuvo un concepto favorable con observaciones sobre la gestión de los procesos y actividades auditadas y una opinión con salvedades sobre los estados contables, lo que le permitió a la entidad fenecer la cuenta.
- La Oficina Asesora de Control Interno bimestralmente presenta al Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno de la entidad los seguimientos realizados al plan de mejoramiento institucional. Al 31 de enero de 2012, la entidad presentó un cumplimiento del 97,65% y un avance del 48,12%.
- Resultado del indicador eficacia en el tratamiento de los hallazgos al 31 de diciembre de 2011, 85,81% frente a una meta del 70%.

**Estado general del Sistema de Control Interno**

El Sistema de Control Interno de Servicios Postales Nacionales S.A. al 29 de febrero de 2012, presenta un alto grado de formalización, socialización y desarrollo en cada uno de los subsistemas que lo componen y se mantienen eficientemente, de acuerdo a la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública.

**Recomendaciones**

- Sensibilizar a los responsables de los procesos y/o subprocesos en la importancia del seguimiento a las acciones implementadas para gestionar los riesgos de forma permanente, así como en la identificación de nuevos eventos de riesgos asociados a la realización de sus actividades.
- Implementar mecanismos para crear inquietudes y fomentar la participación de los funcionarios respecto a la información que compone cada uno de los elementos del MECI, a nivel nacional.
- Fortalecer la formulación y seguimiento de los planes de mejoramiento individual.
- Fortalecer la estrategia de comunicación interna en la empresa para facilitar la comunicación a nivel nacional.
- Establecer mecanismos para fortalecer la identificación de acciones preventivas y correctivas a los procesos y a los funcionarios y difundirlos a todos los funcionarios a nivel nacional.



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