



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A.

Año: 2014

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
		abr-30	ago-31	dic-31		
Mapa de riesgos de corrupción	Publicación mapas de riesgos anticorrupción			X	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Gerencia de Riesgos y Cumplimiento	<ol style="list-style-type: none">1. Desarrollar investigaciones respecto de nuestro sistema de denuncias de corrupción que se encuentra en la página de internet, este monitoreo debe ser semanal y se deberá enviar reporte a la oficina de Control Interno Disciplinario, Riesgos y Cumplimiento y Control Interno. En el segundo semestre del presente año la Jefatura Nacional de PQR's no encontró en el aplicativo denuncias de posibles actos de corrupción Ley 1474 de 2011.2. Realizar certificación debidamente firmada, en el cual se evidencie lo siguiente: "Certifico que no conozco ni he tenido conocimiento de actos de corrupción al interior de mi proceso/subproceso, y si llegare a conocerlos inmediatamente los reportare a las áreas de vigilancia y control de 4-72 (Control Interno Disciplinario, Riesgos y Cumplimiento y Control Interno)" Se evidenció un total de 12 certificaciones expedidas durante el periodo de septiembre a diciembre de 2014. El seguimiento al cumplimiento de la actividad no ha sido continuo y no ha producido los resultados esperados.
Estrategia Anti trámites.	Cumplimiento estrategia anti trámites			X	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Vicepresidencia de Servicio al Cliente	<ol style="list-style-type: none">1. Se realizaron acciones de mejora encaminadas a actualización y cargue de información en aspectos como:<ul style="list-style-type: none">- Información básica para consulta de la empresa.- Descripción del Trámite de la Tarifa Postal Reducida.- Modificación y supresión de producto (documento eliminado) Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio, con vigencia no mayor a 30 días para personas jurídicas.- Pasos para adquirir las estampillas o portes. Documentación requerida para el Trámite de Tarifa Postal Reducida.- Reporte Estadístico Tercer Trimestre de 2014 SUIT V3 de Tarifa Postal Reducida.2. Se capacitó a funcionarios de 4-72 para la actualización y cargue de indicadores a la herramienta con su respectivo acumulado correspondiente al tercer trimestre de 2014.



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A.

Año: 2014

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
		abr-30	ago-31	dic-31		
Estrategia de rendición de cuentas	Plan de acción rendición de cuentas a la ciudadanía			X	Jefe Oficina Asesora de Planeación	<ol style="list-style-type: none">1. La entidad por medio de las redes sociales, y la página web ha dado trámite y resuelto las diferentes inquietudes que le surgen a los usuarios. Adicionalmente por este medio ha informado a los ciudadanos sobre los diferentes productos, gestión y proyectos adelantados por la entidad.2. La Jefatura Nacional de Puntos de Venta ha mantenido publicada la información asociada a los indicadores de calidad y quejas más frecuentes.3. La Oficina de Comunicaciones por medio del periódico institucional "La entrega" ha mantenido canales de comunicación con los funcionarios sobre los diferentes cambios y avances que se han presentado en la entidad.4. La Dirección Nacional de Gestión Humana con el fin de destacar la labor realizada por los funcionarios de cada proceso mensualmente realizó un reconocimiento a los que se destacaron por su labor.5. La entidad en búsqueda de mejorar los canales de atención tanto para cliente externo e interno realizó actividad denominada "El héroe del servicio", divulgada a través del periódico institucional para motivar al personal para ser el héroe del servicio en la entidad.6. La entidad en búsqueda de cumplir y hacer seguimientos a la planeación estratégica de la compañía, realizó Comités de Presidencia donde se evalúa la gestión y resultados de los procesos de la entidad.7. En la página web y en redes sociales se han invitado a los ciudadanos a los diferentes eventos realizados en la entidad.8. La entidad por medio de diarios de diferentes regiones del país ha mantenido informando a los ciudadanos sobre los diferentes proyectos, líneas de negocio y avances de gestión de la compañía.



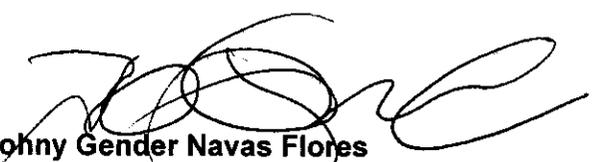
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A.

Año: 2014

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
		abr-30	ago-31	dic-31		
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	Estrategias para el fortalecimiento del servicio al cliente			X	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Vicepresidencia de Servicio al Cliente	<ol style="list-style-type: none">1. La Jefatura Nacional de Puntos de Venta realizó capacitaciones a los funcionarios de venta con referencia a los servicios ofrecidos en el portafolio de servicios.2. La Vicepresidencia de Servicio al Cliente en búsqueda de la mejora continua de las jefaturas a su cargo realizó la actualización y divulgación del Manual de Servicio al Cliente.3. La Jefatura Nacional de PQR's en búsqueda de contestar cada solicitud en los tiempos establecidos por la Ley, de forma semanal y mensual, está generando informes de gestión para indicarle a cada asesor de PQR's las peticiones, quejas o reclamos próximas a vencer. Esta labor se realiza con cada Coordinador.4. La entidad por medio de la firma auditora Ernst & Young, realizó un análisis sobre el nivel de satisfacción de los clientes naturales y corporativos, a partir de estos resultados se implementaron actividades de mejora por proceso para mejorar la percepción de los clientes naturales y corporativos.5. La Vicepresidencia de Servicio al Cliente a través del periódico institucional "La Entrega Diaria" mantuvo comunicado a los clientes internos sobre los avances y resultados obtenidos. Uno de ellos fue el resultado de las encuestas realizadas a los clientes corporativos y naturales los cuales tuvieron el siguiente resultado:<ul style="list-style-type: none">• Cliente Natural: 4.3• Cliente Corporativo: 4.26. En los puntos de venta y en la página web se encuentra publicada la carta de trato digno, sin embargo se recomienda que en la misma sea más visible este documento.7. En la página web de 4-72 se encuentra publicada la relación de los expendios y puntos de venta de 4-72, sin embargo los horarios de atención no son muy claros, es por esta razón que se recomienda organizar esta información para que de esta forma sea clara para los ciudadanos.

Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A.					Año: 2014	
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
		abr-30	ago-31	dic-31		
						<p>8. En el Conpes 3649 y en la página web Programa Nacional del Servicio al Cliente se dan las directrices para la atención y la mejoras de infraestructura en los puntos de atención para la personas con alguna discapacidad. Sin embargo los puntos de venta actualmente no adoptan estas directrices.</p> <p>9. Las Jefatura Nacional de PQR's ha realizado capacitaciones al personal referente a la normatividad, portafolio de servicios, protocolos de admisión e indicadores de oportunidad.</p> <p>10. La Jefatura Nacional de puntos de venta ha consolidado las diferentes sugerencias realizadas por los usuarios en los puntos de venta para identificar las diferentes falencias en la prestación de nuestros de servicios.</p> <p>11. La Vicepresidencia de Servicio al Cliente con el fin de mantener canales de comunicación con el cliente externo ha mantenido actualizada la página web de 4-72. Adicionalmente, por medio del periódico institucional "La Entrega Diaria" se divulgó al cliente interno los diferentes medios de comunicación que ofrece la entidad, adicionalmente adjuntaron el Manual de Servicio al Cliente en donde se recuerda a los funcionarios en general los protocolos de atención para los usuarios.</p>

Seguimiento de la Estrategia	 Dr. Johnny Gender Navas Flores Jefe Oficina Asesora de Control Interno
-------------------------------------	---