

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.  
VIGENCIA 2016



.....

El servicio de ***envíos***  
de Colombia

## 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 Objetivo .....	5
5.1.2 Cultura Organizacional .....	5
5.1.3 Metodología.....	6
5.1.4 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 .....	9
5.6 SEXTO COMPONENTE: Iniciativas Adicionales .....	10
<b>6. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL</b> .....	<b>10</b>
<b>7. ANEXOS</b> .....	<b>12</b>

## TABLA DE GRÁFICAS

Gráfica 1: Mapa de Riesgos de Corrupción .....	7
--	---

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Valoración de Riesgos de Corrupción y sus Controles.....	6
---	---

## 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 “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2” 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 2016 desarrollando Seis 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 sus consecuencias y estableciendo medidas orientadas a controlarlos. Esta política es liderada por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República a través de la Secretaría de Transparencia.
- ▶▶ El segundo componente **Racionalización de Trámites**: explica los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas, buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Liderada por la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.
- ▶▶ El tercer componente **Rendición de Cuentas**: comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades - ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros 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. Liderada por la Función Pública a través del Proyecto Democratización de la Administración Pública.
- ▶▶ El cuarto componente **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano**: Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública 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. Liderada por el DNP – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- ▶▶ El quinto componente **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**: Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Liderada por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República a través de la Secretaría de Transparencia.

▶▶ **Iniciativas Adicionales:** Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción. Se sugiere el Código de Ética: Promoción de “Acuerdos, compromisos y protocolos éticos,” que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos.

## 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 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 por todas las áreas involucradas y los colaboradores responsables de cada uno de los componentes, 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 la “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2 de 2015”, 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:** donde se establezca la revisión de posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se puedan presentar en la entidad y establecimiento de políticas para su mitigación, un diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad y las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de los mismos, revisión de las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas), implementando actividades de rendición de cuentas permanente, fortaleciendo la imagen institucional a través de acciones comunicativas, promoviendo espacios de diálogo por diferentes canales, así mismo realizando un

diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano, y diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.

- ▶▶ **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.

## 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 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.

#### 5.1.2 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.

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

#### **5.1.4 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/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 2016 se encuentran descritas en el **Anexo 1: Gestión del Riesgo 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, el cual se encuentra publicado en el portal Web de 4-72 es: Tarifa Postal Reducida que 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. Dirección de Consulta: <http://www.4-72.com.co/TarifaPostalReducida>.

Dentro de las acciones a desarrollar en la vigencia 2016 se tiene previsto el desarrollo de dos procedimientos administrativos los cuales están explicados 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: Rendición de Cuentas**.

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

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 Eficiencia Administrativa al 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 implementaran las siguientes actividades disponibles en el **Anexo 4: 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 de acceso y generar una cultura de transparencia al interior de la Entidad. 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 Mantener actualizada la Tabla de Retención Documental de los procesos de la Entidad.
- 2 Diseñar, aprobar e implementar del Programa de Gestión Documental PGD
- 3 Diseñar, aprobar e implementar el Plan Institucional de Archivo PINAR
- 4 Elaborar y publicar el registro de activos de información.
- 5 Elaborar y publicar el índice de Información clasificada y reservada

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

## 5.6 SEXTO COMPONENTE: Iniciativas Adicionales

### Recepción de Denuncias

La recepción de las posibles denuncias de corrupción se realizará a través de la página web de 4-72 en un sitio definido específicamente como Denuncias por Fraude, con el fin de que los ciudadanos, empleados y público en general puedan presentar quejas PQR y denuncias de posibles actos de corrupción y fraude. Estará a cargo de la Jefatura Nacional de Peticiones Quejas y Reclamos

### Código de Conducta

4-72 definió el Código de Conducta constituye el compendio de valores y pautas explícitas de comportamiento, principios, hábitos positivos, políticas, normas, mejores prácticas corporativas que siempre tendrán como referente sus valores institucionales, para preservar y sostener los fundamentos de la ética empresarial y la transparencia en todas las actividades adelantadas por la Compañía en el desarrollo de su objeto social, así como de postulados esenciales de acción que invitan a la autonomía, a hacer lo correcto, en cuanto materialice lo deseable, es decir, lo igualmente bueno para todos, en una organización, empresa o comunidad. Así mismo, contiene parámetros concretos determinados para el manejo de conflictos de interés, políticas y procedimientos establecidos por la entidad respecto de las actividades operativas contratadas con clientes internos y clientes externos.

Este se puede visualizar en el **Sistema Integrado de Gestión de 4-72 denominado ISOlución: Home – Comunicación Organizacional**

## 6. 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.

Se evaluará el nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, medido en términos de porcentaje así:

- ▶▶ De 0% a 59%, Zona Baja Color Rojo
- ▶▶ De 60 a 79% Zona Media Color Amarillo
- ▶▶ De 80 a 100% Zona Alta Color Verde

La fórmula de cálculo será: Actividades cumplidas/Actividades programadas

**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 V2”. La fase que ayudará a construir la estrategia de racionalización de trámites, se realizará directamente en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), a través de una nueva funcionalidad que se está construyendo y de la cual oportunamente se avisará para su implementación.

## 7. ANEXOS

<b>Anexo 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente / proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Identificar la Política de Riesgos de Corrupción	Política de Administración del Riesgo de Corrupción	Gerencia de Riesgos y Cumplimiento	16 de Marzo de 2016
<b>Subcomponente / proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Desarrollo de nueva metodología (DAFP)	Formatos	Gerencia de Riesgos y Cumplimiento	29 de Febrero de 2016
	2.2	identificación de información de riesgos de corrupción de procesos y subprocesos	Formatos diligenciados y firmados por cada dueño de proceso o subproceso	Gerencia de Riesgos y Cumplimiento	01 al 14 de Marzo de 2016
	2.3	Consolidación de la información de 35 procesos y subprocesos	Matriz y Mapa consolidado de Corrupción 4-72	Gerencia de Riesgos y Cumplimiento	16 de Marzo de 2016
<b>Subcomponente / proceso 3</b> Consulta y divulgación	3.1	Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Página Web la Gestión del Riesgo de corrupción	Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Oficina Asesora de Planeación	31 de Marzo de 2016
<b>Subcomponente / proceso 4</b> Monitoreo o revisión	4.1	Seguimiento a la materialización de estos riesgos	Certificación de conocimiento de actos de corrupción al interior de cada proceso y subproceso	Dueño de proceso de cada proceso y subproceso	31 de Diciembre de 2016
	4.2	Revisión a los controles	Esta actividad se lleva a cabo en conjunto con los seguimientos realizados a la matriz	Gerencia de Riesgos y Cumplimiento Dueño de proceso y Monitor de Riesgos de cada proceso y subproceso	31 de Diciembre de 2016
	4.3	Identificación de nuevos posibles riesgos	Esta actividad se lleva a cabo en conjunto con los seguimientos realizados a la matriz	Gerencia de Riesgos y Cumplimiento Dueño de proceso y Monitor de Riesgos de cada proceso y subproceso	31 de Diciembre de 2016
<b>Subcomponente / proceso 5</b> Seguimiento	5.1	La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento junto con la Oficina de Control Interno llevará acabo el seguimiento.	Formato de Seguimiento de Mapa de Riesgos de Corrupción	Oficina Asesora de Control Interno Gerencia de Riesgos y Cumplimiento	30 de Abril de 2016 31 de Agosto de 2016 31 de Diciembre de 2016
	5.2	En los procesos de auditoria se solicita que se analicen las causas, los riesgos y los controles identificados en la matriz de riesgos de corrupción	Información recopilada en auditorías a procesos y subprocesos	Oficina Asesora de Control Interno	30 de Abril de 2016 31 de Agosto de 2016 31 de Diciembre de 2016
	5.3	Identificar cambios y actualizar matriz y mapa de riesgos	Matriz y Mapa consolidado de Corrupción 4-72	Gerencia de Riesgos y Cumplimiento	30 de Abril de 2016 31 de Agosto de 2016 31 de Diciembre de 2016

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

Nombre de la entidad: **Servicios Postales Nacionales S.A.**

Sector Administrativo: **Ciencia, Tecnología e innovación**

Orden: **Nacional**

Departamento: **Cundinamarca**

Año Vigencia: **2016**

**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/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Otro Procedimiento Administrativo (OPA) Servicio de Correo Certificado	Administrativas	Ampliación de puntos de atención	189 Puntos de Venta	Pretendemos en la vigencia ampliar nuestra red de oficinas y ofrecer los servicios en al menos un 10% más de los puntos de venta actuales.	Ampliación de la cobertura de atención en un 10% a nivel nacional	Vicepresidencia Comercial	01/01/2016	31/12/2016
2	Otro Procedimiento Administrativo (OPA) Servicio de Correo Normal	Administrativas	Ampliación de puntos de atención	189 Puntos de Venta	Pretendemos en la vigencia ampliar nuestra red de oficinas y ofrecer los servicios en al menos un 10% más de los puntos de venta actuales.	Ampliación de la cobertura de atención en un 10% a nivel nacional	Vicepresidencia Comercial	01/01/2016	31/12/2016

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

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

Nombre del responsable: **Jorge Eliecer Barbosa Solano**

Número de teléfono: **4722005**

Correo electrónico: [jorge.barbosa@4-72.com.co](mailto:jorge.barbosa@4-72.com.co)

Fecha aprobación del plan: **31/03/2016**

**Anexo 3: Rendición de cuentas**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada de Cumplimiento	
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.2	Realizar el diseño, implementación y seguimiento a la estrategia de comunicación de la entidad	Cumplimiento del 90% de las actividades programadas	Oficina Asesora de Comunicaciones	31-dic-16
	1.2	Publicación y actualización de los Temas, aspectos y contenidos relevantes que 4--72 debe comunicar y sobre los cuales debe rendir cuentas	Publicación del 100% de los temas, aspectos y contenidos	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones	31-dic-16
	1.3	Publicación en periódicos, revistas y medios digitales de temas relevantes para la ciudadanía	5 Publicaciones anuales en diversos medios periodísticos	Oficina Asesora de Comunicaciones	31-dic-16
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Habilitar espacios de comunicación con la ciudadanía, para que propongan temas de interés a tratar en la Rendición de Cuentas	1 Publicación en Página web y Redes Sociales	Oficina Asesora de Comunicaciones	15-jun-16
	2.2	Convocar Audiencia Pública de rendición de cuenta, por medios electrónicos a toda la ciudadanía	Convocar a la ciudadanía por medio de la Página Web, Carteleras Internas y Correo Electrónico	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones	16-jun-16
	2.3	Diseñar el material de presentación para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	1 presentación con toda la información de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación	23-jun-16
	2.4	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Desarrollar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación	30-jun-16
	2.5	Evaluar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Control Interno	30-jun-16
	2.6	Implementación de un FORO como herramienta de dialogo con la ciudadanía	1 Foro implementado en la Página Web	Dirección Nacional de Informática y Tecnología Oficina Asesora de Comunicaciones	31-may-16

<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Definición de Incentivos para la ciudadanía y sus criterios de entrega	Plan de Incentivos Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación Dirección Nacional de Gestión Humana	15-jun-16
	3.2	Dar cumplimiento al Plan de Incentivos establecido	Seguimiento al Plan de Incentivos de Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación Dirección Nacional de Gestión Humana	30-jun-16
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cada cuatrimestre.	Seguimiento Cuatrimestrales de la estrategia	Oficina Asesora de Control Interno	31-dic-16
	4.2	Efectuar seguimiento semestral a la publicación de la Información mínima obligatoria en la Página Web	2 Informes de seguimiento de la información mínima a publicar	Oficina Asesora de Planeación	31-dic-16
<p>Servicios Postales Nacionales S.A., por ser una empresa industrial y comercial del Estado que desarrolla actividades comerciales en competencia con el sector privado, está exenta de elaborar una estrategia de rendición de cuentas, según lo establecido en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2, donde también se detalla el concepto emitido por la Función Pública el 3 de agosto de 2015, señalando: "(...) En consecuencia se considera que las empresas industriales y comerciales y las sociedades de economía mixta deberán atender las disposiciones legales existentes en materia de control social en las citadas disposiciones, las cuales incluyen acciones de rendición de cuentas que no se ciñen a los procedimientos establecidos en los lineamientos metodológicos establecidos por el Gobierno nacional (entiéndase Manual único de rendición de cuentas), por lo cual deben suministrar información y dar explicaciones al ciudadano sobre los resultados de la gestión institucional, de los aspectos que no estén sometidos a la reserva legal (...)".</p>					

Anexo 4: 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	Oficina Asesora de Comunicaciones	29/04/2016
	1.2	Actualizar la Guía del Usuario y publicarla en un lugar visible en cada uno de los Puntos de Venta	Soporte de publicación	Oficina Asesora de Marketing	31/12/2016
	1.3	Realizar actualizaciones permanentes a los Procedimientos de atención al usuario de acuerdo con sus necesidades	Soporte de Actualización	Vicepresidencia de Servicio al Cliente	31/12/2016
<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	Soporte de Actualización	Vicepresidencia de Servicio al Cliente	31/12/2016
	2.2	Disponibilidad de una línea gratuita 018000 111 210	Soportes de Atención por este medio	Vicepresidencia de Servicio al Cliente	31/12/2016
	2.3	Disponibilidad de atención a través de CHAT	Soportes de Atención por este medio	Vicepresidencia de Servicio al Cliente	31/12/2016
	2.4	Buzones de sugerencias ubicados en todas las oficinas propias a nivel Nacional	Soportes de Atención por este medio	Vicepresidencia de Servicio al Cliente	31/12/2016
	2.5	Disponibilidad de atención a través de Correo electrónico: servicioalcliente@4-72.com.co	Soportes de Atención por este medio	Vicepresidencia de Servicio al Cliente	31/12/2016
	2.6	Crear proyecto de Servicio de Agente Virtual las 24 horas para seguimiento de envíos	Documento de viabilidad	Vicepresidencia de Servicio al Cliente	31/05/2016
	2.7	Atención Presencial a través de oficinas de Atención al Cliente en las 6 Regionales y en Bogotá	Relación de Personas atendidas con respuestas inmediatas	Vicepresidencia de Servicio al Cliente	31/12/2016
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	3.1	Desarrollar un Plan de incentivos para el personal que desempeña labores de atención al ciudadano	Diseño e implementación del Plan	Gestión Humana	31/12/2016
	3.2	Desarrollar un programa de capacitación y sensibilización para fortalecer las competencias y habilidades del talento humano de la Compañía para el servicio al ciudadano.	80% del personal que desempeña labores de Atención al usuario plenamente capacitado	Gestión Humana	31/12/2016
<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	Vicepresidencia de Servicio al Cliente	31/12/2016
	4.2	Mantener actualizada la página WEB con la normatividad relativa al COR de negocio y vigente	Documentos publicados	Oficina Asesora de Comunicaciones	29/04/2016
	4.3	Publicar la política de protección de datos de los usuarios	Documento publicado	Oficina Asesora de Comunicaciones	31/12/2016
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Comunicación permanente con los usuarios a través de las Redes Sociales	80% de usuarios contactados por este medio	Oficina Asesora de Comunicaciones y Vicepresidencia de Servicio al Cliente	31/12/2016
	5.2	Realizar medición de Satisfacción al Cliente, para conocer sus opiniones y necesidades	Implementar Acciones de Mejora de acuerdo con los resultados	Oficina asesora de Marketing y Vicepresidencia de Servicio al Cliente	31/12/2016

**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	<i>Diligenciar la Matriz de Autodiagnóstico</i>	<i>Resultado del Diagnóstico según herramienta</i>	<i>% de cumplimiento de los requisitos</i>	<i>Comunicaciones e IT</i>	<i>30/06/2016</i>
	1.2	<i>Elaborar listado de información a publicar según los requisitos de la Ley 1712 y su Decreto reglamentario, identificando los responsables de actualización</i>	<i>Listado de información a publicar según el área</i>	<i>Cumplimiento de los requisitos</i>	<i>Comunicaciones e IT</i>	<i>30/06/2016</i>
	1.3	<i>Mantener actualizada la información que administra cada área responsable del listado</i>	<i>Tener el 100 % de la información publicada y actualizada</i>	<i>% de información actualizada según listado</i>	<i>Cada área responsable / comunicaciones / IT</i>	<i>30/12/2016</i>
	1.4	<i>Mantener la información actualizada en la página web los procesos de contratación abiertos y cerrados</i>	<i>Publicación de información de Licitaciones Públicas y Contrataciones</i>	<i>Tener el 100% de la información publicada y actualizada sobre esta área</i>	<i>Secretaria General</i>	<i>30/06/2016</i>
	1.5	<i>Mantener la información actualizada en la página web de los requisitos y procesos de contratación</i>	<i>Publicación de Convocatorias</i>	<i>Tener el 100% de la información publicada y actualizada sobre esta área</i>	<i>Secretaria General</i>	<i>30/12/2016</i>
	1.6	<i>Mantener información actualizada en la página web del defensor del usuario</i>	<i>Publicación de Procesos Jurídicos</i>	<i>Tener el 100% de la información publicada y actualizada sobre esta área</i>	<i>Secretaria General</i>	<i>30/12/2016</i>
	1.7	<i>Mantener la información actualizada en la página web de la Rendición de Cuentas</i>	<i>Publicación de la Rendición de Cuentas en Redes Sociales y Página Web</i>	<i>Tener el 100% de la información publicada y actualizada sobre este tema</i>	<i>Oficina de Control Interno / Comunicaciones</i>	<i>31/12/2016</i>
	1.8	<i>Generación del Oficio para cada área con la información mínima a publicar</i>	<i>Oficio radicado a cada área con la fecha de entrega de la información a publicar y compromiso de actualización</i>	<i>Tener 100% de la entrega de información a actualizar en la página Web</i>	<i>IT</i>	<i>31/06/2016</i>

<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	<i>Publicar y actualizar el Registro Público de PQR's recibidas durante la vigencia 2016.</i>	<i>Publicación Semestral de los Registros de PQR</i>	<i>Tener el 100 % de la información a publicar</i>	<i>Jefatura Nacional de PQR</i>	22/07/2016
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	<i>Mantener actualizado el esquema de publicación de información</i>	<i>Tener un esquema de publicación actualizado semestralmente</i>	<i>100% de actualización del esquema de publicación</i>	<i>Comunicaciones</i>	31/12/2016
	3.2	<i>Mantener el servicio de chat en la página web y desarrollar sistema de satisfacción</i>	<i>Calificación de satisfacción al usuario del chat mínimo a 4</i>	<i>Satisfacción al usuario del chat</i>	<i>Call Center/ IT</i>	01/05/2016
	3.3	<i>Mantener actualizada la Tabla de Retención Documental de los procesos de la Entidad</i>	<i>Tablas actualizadas al 100% de los todos los proceso de la Entidad</i>	<i>Porcentaje de Tablas de retención actualizadas (total de tablas aprobadas sobre cantidad de tablas actualizadas)</i>	<i>Todos los Procesos / Oficina de Archivo y Correspondencia</i>	30/11/2016
	3.4	<i>Diseñar, aprobar e implementar el Programa de Gestión Documental</i>	<i>Programa de Gestión Documental diseñado y aprobado e implementado al 100%</i>	<i>Cumplimiento de las fases de implantación del programa de Gestión Documental (total de fases sobre números de fases implementadas)</i>	<i>Oficina de Archivo y Correspondencia</i>	01/06/2016
	3.5	<i>Diseñar, aprobar e implementar el Plan Institucional de Archivo</i>	<i>Plan Institucional de Archivo PINAR diseñado y aprobado e implementado al 100%</i>	<i>Cumplimiento de los planes y proyectos establecidos en el PINAR (Total de proyectos sobre Números de proyectos ejecutados)</i>	<i>Oficina de Archivo y Correspondencia</i>	01/06/2016
	3.6	<i>Elaborar y publicar el registro de activos de información.</i>	<i>Registro de activos de información diseñado y publicado al 100%</i>	<i>Elaboración de registro de activos de información (total de registros sobre el número de registros elaborados)</i>	<i>Oficina de Archivo y Correspondencia</i>	30/11/2016
	3.7	<i>Elaborar y publicar el índice de Información clasificada y reservada</i>	<i>Índice de Información Clasificada y reservada diseñado y publicado al 100%</i>	<i>Elaboración del índice de información clasificada y reservada (total de registros sobre número de registros clasificados)</i>	<i>Oficina de Archivo y Correspondencia</i>	30/11/2016
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	<i>Realizar seguimiento a la plataforma que administra el servicio de chat</i>	<i>Reporte trimestral del Servicio de chat habilitado y</i>	<i>% Disponibilidad del Chat</i>	<i>IT</i>	31/12/2016

			<i>funcionando en un 90 %</i>			
	<b>4.2</b>	<i>Mantener actualizado los protocolos y horarios de atención al usuario</i>	<i>Mantener el 100% de la información de horarios y protocolos de atención al ciudadano actualizados</i>	<i>% de Actualización de la Información</i>	<i>Comunicaciones</i>	<i>31/12/2016</i>
	<b>4.3</b>	<i>Capacitación de los miembros del soporte del chat para prestar un mejor servicio</i>	<i>Actas de las Capacitaciones</i>	<i>Tener el 100 % todo el personal de soporte al chat capacitado</i>	<i>Call center</i>	<i>31/12/2016</i>
	<b>4.4</b>	<i>Inclusión del software para discapacitados visuales</i>	<i>tener disponible en la página web un software para discapacitados Visuales y completamente ciegos para que pueda agrandar la letra o que el programa les lea el contenido de la página web y su sistema operativo</i>	<i>Link de descarga para el software e instalación del módulo de incrementación de tipo de fuente para personas con poca visión</i>	<i>IT</i>	<i>31/06/2016</i>
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	<b>5.1</b>	<i>Solicitar reporte al trámite de todas las solicitudes de PQR's que corresponda al acceso de información publica</i>	<i>Reporte trimestral de solicitudes de información publica</i>	<i>Oportunidad en la respuesta PQR's al acceso de la información publica</i>	<i>Jefatura Nacional de PQR</i>	<i>31/12/2016</i>
	<b>5.2</b>	<i>Analizar y publicar la información que se considere pertinente para el público según la solicitudes presentadas en el informe</i>	<i>Agregar al listado de información a publicar el 100% de las ítems analizados</i>	<i>Cumplimiento a la actualización del listado</i>	<i>Comunicaciones e IT</i>	<i>31/12/2016</i>