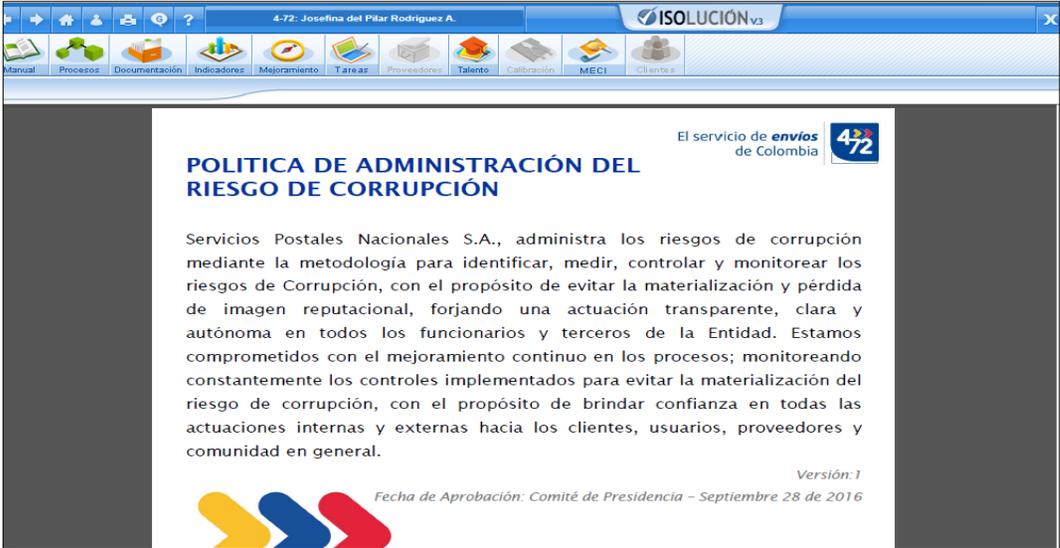
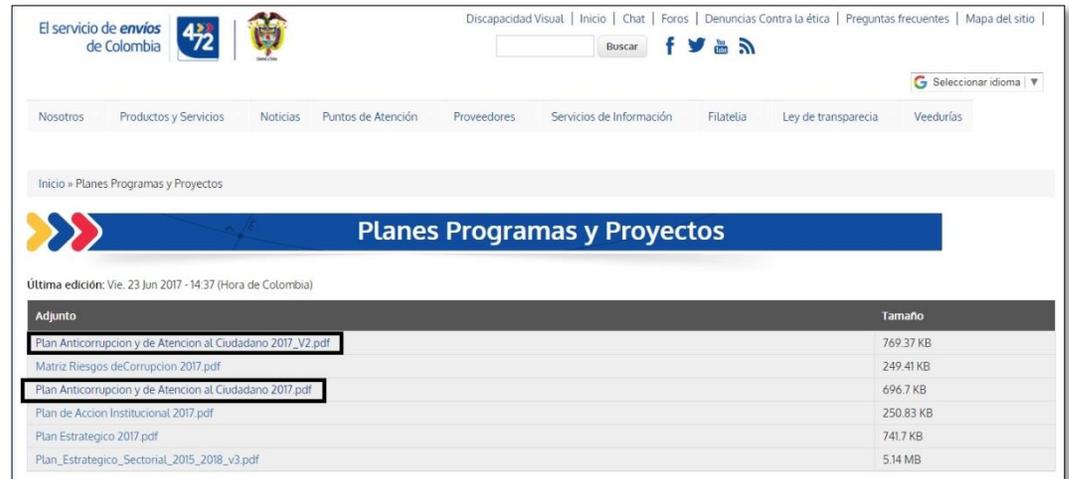


Entidad: Servicios Postales Nacionales S.A.				Año: 2017	
Estrategia, mecanismo, medida.	Actividades realizadas			Responsable	Observaciones
	abr-30	ago-31	dic-31		
1. PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de Riesgos de corrupción y acciones para su manejo.				1. Gerencia de Riesgos y cumplimiento. 2. Oficina Asesora de Planeación. 3. Dueño de cada Proceso/Subproceso. 4. Oficina Asesora de Control Interno.	<p><b>1.1 Revisión de la Política de Riesgos de Corrupción.</b></p> <p>Del análisis de la política establecida para la administración y control de Riesgos de Corrupción, se puede deducir que esta no tuvo ningún tipo de modificaciones, por lo que permanece en consecuencia hasta el momento. Se adjunta enseguida evidencia de su aprobación que fue fijada 28 de septiembre de 2016. La evidencia es producto de la consulta realizada en ISOLUCION. El día 11 de septiembre, 2017.</p> 
		X			

**3.1 Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Página Web.**

El plan anticorrupción se encuentra publicado en la página web de la entidad y fue consultado en el link de 4-72:

[http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextolimagenArchivo/Plan%20Anticorrupcion%20y%20de%20Atencion%20al%20Ciudadano%202017\\_V2.pdf](http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextolimagenArchivo/Plan%20Anticorrupcion%20y%20de%20Atencion%20al%20Ciudadano%202017_V2.pdf)



**4.1 Seguimiento a la materialización de estos riesgos.**

La Oficina Asesora de Control Interno recibió de la Gerencia de Riesgo y Cumplimiento, información mediante oficios de procesos y subprocesos de la entidad, de la cual se obtuvo cumplimiento de ellos en virtud de lo establecido en la ley de transparencia 1474 de 2014.

**4.2. Revisión de los controles.**

Del seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción (materialización de riesgos y controles) se puede deducir que la revisión a los controles se cumple periódicamente, de acuerdo con la recalificación anual de matriz de riesgos de corrupción, bajo las etapas de; I) Identificación, II) medición, III) control y IV) monitoreo.

Matriz de riesgos recalificada 2017 – se encuentra en la página Web 4-72:

[http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextolimagenArchivo/Matriz\\_Riesgos\\_de\\_Corrupcion\\_2017.pdf](http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextolimagenArchivo/Matriz_Riesgos_de_Corrupcion_2017.pdf)



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

				<p><b>4.3 Identificación de nuevos posibles riesgos.</b></p> <p>De acuerdo al seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Control Interno al control de riesgos de la Gerencia de Riesgo y Cumplimiento, no se identificaron riesgos de corrupción por parte de los procesos y subprocesos de la entidad que ameritaran ser comprendidos en la matriz de riesgos de corrupción.</p> <p><b>5.1 Oficina de Control Interno llevará acabo el seguimiento.</b></p> <p>La Oficina Asesora control Interno, recibió copia de los informes que cada proceso y subproceso envió a la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento de posibles existencias de fraudes y actos de corrupción en el segundo cuatrimestre de 2017.</p> <p>Se recibieron soportes de las actividades desarrolladas por los procesos y subprocesos, por medio óptico, físico y también evidenciándolo en la página web de la entidad Servicios Postales Nacionales.</p> <p><b>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:</b></p> <p>En los programas de todas las auditorías internas realizadas por la Oficina Asesora de Control Interno se incluyen las solicitudes de análisis, causas, impactos de los riesgos y los controles identificados en la matriz de riesgos de corrupción de la institución Servicios Postales Nacionales S.A.</p> <p><b>5.3 Identificar cambios y actualizar matriz y mapa de riesgo.</b></p> <p>A la fecha no se han realizado cambios ni actualizaciones a la matriz y mapa de corrupción de la entidad.</p>
<p>2. SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites</p>			<p>Vicepresidencia Comercial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámite Tarifa Postal Reducida.</li> <li>• Otro Procedimiento Administrativo (OPA) Servicio de Correo Certificado.</li> <li>• Otro Procedimiento Administrativo (OPA) Servicio de Correo Normal</li> </ul> <p>SERVICIO POSTALES NACIONALES actualmente cuenta con una cobertura de atención en 172 puntos de ventas, con cumplimiento al 86% de acuerdo a la planeación estratégica de racionalización, la cual esta con una meta de 200 puntos de ventas.</p>

<p>3.TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas</p>		<p>X</p>	<p>1. Oficina Asesora de Comunicaciones. 2. Oficina Asesora de Planeación. 3. Oficina Asesora de Control Interno. 4. Jefe Nacional de filatelia. 5. Jefe Consejería Internacional. 6. Secretaria General 7. Jefe oficina de Marketing. 8. Dirección Nacional de Gestión Humana.</p>	<p><b>1.1 Realizar publicaciones institucionales en el Periódico interno que evidencien a todos los empleados el avance en la Gestión Institucional (La Entrega).</b></p> <p>Por recomendación de la agencia creativa de la oficina de Marketing, el nombre del periódico interno fue cambiado, "Tu Postal". Las publicaciones institucionales y la evidencia para los empleados de la gestión documental se vienen realizando mensualmente.</p> <p><b>1.2 Publicar en Carteleras Institucionales los avances en la Gestión Institucional (Carteleras Internas).</b></p> <p>Actualmente no se están realizando publicaciones en carteleras debido a que somos una empresa Certificada en Gestión Ambiental, la información se envía por medio de correo electrónicos corporativo para estar al tanto de lo que se está gestionando en la entidad.</p> <p><b>1.3 Publicar noticias internas en relación a la Gestión institucional en cada una de las regionales que tiene 4-72 (La Entrega).</b></p> <p>En la revista Tu Postal se encuentran las noticias internas en relación con todo la gestión institucional de las regionales.</p> <p><b>1.4 Publicar en los medios de prensa Nacional de gran circulación el avance en la Gestión institucional evidenciados logros y aciertos en el modelo Gerencial.</b></p> <p>Se evidencio publicaciones en medios de prensa de comunicación como la Revista SEMAMA, DINERO, Periódico el HERALDO.</p> 
--	--	----------	---	---

				<p><b>1.5 Publicar los informes exigidos por los Entes Reguladores en la Página Web con el fin de evidenciar cumplimiento en los requerimientos externos exigidos por Ley.</b></p> <p>Servicios Postales Nacionales cuenta con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Plan Institucional de Desarrollo Administrativo, el cual se encuentra publicado en la página Web para consulta al ciudadano.: <a href="http://www.472.com.co/sites/default/files/TextolmagenArchivo/Plan_de_Accion_Institucional_2017_0.pdf">http://www.472.com.co/sites/default/files/TextolmagenArchivo/Plan_de_Accion_Institucional_2017_0.pdf</a></p> <p><b>1.6 Realizar los reportes de Información exigidos a la entidad y que evidencien el resultado de la Gestión Institucional durante el periodo vigente. (CRC, SIC, Min Tic).</b></p> <p>La Oficina Asesora de Planeación radico el 17 de Julio en la oficina de la superintendencia de Industria y Comercio (SIC), El reporte de información trimestral Circular Externa N° 14-2T17.</p> <p><b>1.7 Realizar el Informe de Pormenorizado de Control Interno evidenciando el avance en la evaluación de la gestión de la vigencia. (CGR, GEL).</b></p> <p>El informe pormenorizado fue realizado y publicado por la Oficina Asesora de Control Interno y se encuentra actualmente publicado en la página de la entidad para cuyos efectos se puede consultar en la siguiente dirección:</p> <p><a href="http://www.472.com.co/sites/default/files/TextolmagenArchivo/Informe_Pormenorizado_de_Control_Interno_Febrero_2017_.pdf">http://www.472.com.co/sites/default/files/TextolmagenArchivo/Informe_Pormenorizado_de_Control_Interno_Febrero_2017_.pdf</a></p> <p><a href="http://www.472.com.co/sites/default/files/TextolmagenArchivo/Informe_Pormenorizado_de_Control_Interno_Junio_2017.pdf">http://www.472.com.co/sites/default/files/TextolmagenArchivo/Informe_Pormenorizado_de_Control_Interno_Junio_2017.pdf</a></p> <p><b>1.8 Realizar la activación de Redes Sociales para recibir todas las solicitudes de los ciudadanos y hacer preguntas con respecto a los diferentes temas de interés en el avance a la Gestión Institucional (Facebook, Twitter).</b></p> <p>La existencia activa de este acápite en las Redes Sociales se puede comprobar mediante la visita al canal de Facebook como redes sociales de la entidad:</p> <p><a href="https://www.facebook.com/472oficial/photos/a.161043067313348.41766.158563347561320/1384310538319922/?type=3&amp;theater">https://www.facebook.com/472oficial/photos/a.161043067313348.41766.158563347561320/1384310538319922/?type=3&amp;theater</a></p>
--	--	--	--	---

**1.9 Realizar y ejecutar la Agenda Filatélica con el Min TIC (capacitaciones, sensibilizaciones y asesorías), con el fin de incentivar estos grupos de interés y dar a conocer la Gestión Institucional en este tema.**

La Oficina Asesora Control Interno recibió la información del cronograma de actividades realizadas por la jefatura nacional de filatelia, mediante el cual se informó su cumplimiento y desarrollo.

**1.11 Realizar el Informe de Gestión de la entidad y publicarlo en la Página Web de 4-72.**

La Oficina Asesora de planeación, realizo el informe de gestión anual, el cual se publicó en la página web, evidenciando la información requerida y los resultados de la gestión realizada en sustento del cual me permito detallar enseguida el informe pertinente.

**INFORME DE GESTIÓN ANUAL.**

Adjunto	Tamaño
Plan Estrategico 2015.pdf	1.3 MB
Plan_Estrategico_Anual_2013.pdf	535.66 KB
Plan_Estrategico_Institucional_Cuatreal_2013-2016.pdf	602.2 KB
Informe_de_Gestion_Vigencia_2012_Consolidado.pdf	2.94 MB
Seguimiento_BSC_Primer_Trimestre_de_2014.pdf	605.75 KB
Seguimiento_BSC_Segundo_Trimestre_2014.pdf	839.74 KB
Seguimiento_BSC_3er_Trimestre_2014.pdf	849.01 KB
Poltica SGCS.pdf	278.56 KB
Inf_Gestion_2013_31.01.2014.pdf	1003.06 KB
Informe de Gestion SPN Vigencia 2015.pdf	2.37 MB
<b>Informe_de_gestion_Anual_2016.pdf</b>	3.25 MB
Publicacion_Plan_de_accion_2012_v2_sIT Art 74 del 1474.pdf	60 KB
Plan_de_Accion_Servicios_Postales_Nacionales_SA_Vigencia_2013_v2.pdf	288.59 KB
Plan_de_Accion_Servicios_Postales_SA_Nacionales_Vigencia_2014_v1.pdf	340.98 KB
Plan_de_Accion_Junio_2014.pdf	341.69 KB
Plan de Accion 2015.pdf	261.52 KB
Plan_de_Accion_2016_V2.pdf	256.28 KB
Plan_de_Accion_Institucional_2017.pdf	250.83 KB
Plan-de-accion-Institucional-2017V2.pdf	258.94 KB

**1.12 Publicar los avances de Seguimiento a la Gestión Institucional dictados por el DAFP (Modelo Integrado de Planeación y Gestión Institucional - FURAG)**

En este sentido la oficina Asesora Planeación realizo el informe trimestral correspondiente el cual fue subido al sitio web del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

El informe anual FURAG fue, de otra parte, reportado por la misma Oficina Asesora a la función pública y puede también ser consultado en su sitio web.

				<p><b>2.1 Realizar Comités de Presidencia Institucional (Interno) donde se evidencie el seguimiento a la Gestión Institucional.</b></p> <p>Se han realizado comités de Presidencia en los cuales se ha evidenciado el seguimiento a la Gestión Institucional, de conformidad establecido en la Resolución 065 del 28 de diciembre de 2012, lo anterior fue evidenciando y soportado mediante actas.</p> <p><b>2.3 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)</b></p> <p>Del contenido de la copia del acta realizada por control interno el día de la audiencia y publicada en internet se deduce el cumplimiento por la Oficina Asesora de planeación de los elementos de esta actividad.</p> <p><b>2.4 Realizar Foros Virtuales (Hangouts) con los Grupos Sociales acerca de los temas de interés y avances en la Gestión Institucional, activando las redes sociales (Facebook, Twitter).</b></p> <p>Esta actividad fue realizada y publicada en las redes sociales y pagina web de Servicios Postales Nacionales S.A, con tal fin que la ciudadanía pueda revisar y dar sus temas de interés, en los siguientes Link podemos evidenciar la actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 31 de enero de 2017 se realizó un foro con nuestros fans en Facebook para contar cuáles son los beneficios de nuestro dé #ExpressTime : <a href="https://www.facebook.com/pg/472oficial/photos/?ref=page_internal">https://www.facebook.com/pg/472oficial/photos/?ref=page_internal</a></li> <li>• Publicación de video En Facebook contando a nuestros fans uno de los avances en la gestión de 4-72 : <a href="https://www.facebook.com/pg/472oficial/videos/?ref=page_internal">https://www.facebook.com/pg/472oficial/videos/?ref=page_internal</a></li> <li>• Se habilitó foro en el sitio web para conocer la opinión de los usuarios en nuestro proceso de rendición de cuentas: <a href="http://www.4-72.com.co/foros/el-servicio-de-env%C3%ADos-de-colombia-4-72">http://www.4-72.com.co/foros/el-servicio-de-env%C3%ADos-de-colombia-4-72</a>.</li> </ul> <p><b>2.5 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.</b></p> <p>Se realizó evento en la cámara de comercio en la ciudad de Cali el día 10 de mayo del Presente año Así mismo se realizó el evento del lanzamiento código postal el día 31 octubre en la Ciudad Bogotá.</p>
--	--	--	--	---



**2.6 Realizar actividades de Promoción y Publicidad en medios masivos de comunicación (ATL).**

Se realizaron actividades para los medios de comunicación, por medio de revistas y radio para dar cumplimiento a la actividad de este proceso.

**3.1 Realizar un concurso interno para incentivar el conocimiento e interés en el afianzamiento de la cultura de Rendición de Cuentas para los servidores internos.**

**3.2 Realizar sensibilizaciones internas que permitan reforzar los conocimientos en Rendición de Cuentas (Sensibilizaciones)**

**Las actividades 3.1 y 3.2 :**

LA DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN HUMANA, realizo capacitación en los siguientes temas:

- El 22 de marzo del 2017, realizo una capacitación. Con el objetivo de ( socializar el termino como estrategia de gobierno nacional) – registro de asistencia
- Los 8, 9, 12, 13, 14, y 15 de junio del 2017, con el objeto de socializar a los funcionarios de 4-72 que es la rendición de cuentas. (registro de asistencia)

				<p><b>4.1 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.</b></p> <p>La entidad realizo encuestas durante la rendición pública dando un cumplimiento del 100% de la actividad programada.</p> <p><b>4.2 Realizar seguimiento y evaluación a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cada cuatrimestre.</b></p> <p>La Oficina Asesora de Control Interno realizo seguimiento a los procesos y subprocesos, en referencias a las actividades y avances de las mismas, las cuales están implementadas dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</p>
<p>4. CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano</p>	<p>X</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vicepresidencia de Servicio al cliente.</li> <li>2. Oficina Asesora de Marketing.</li> <li>3. Oficina Asesora de Comunicaciones.</li> <li>4. Jefatura Nacional de Call Center.</li> <li>5. Dirección Nacional de Gestión Humana.</li> <li>6. Jefatura Nacional de PQR.</li> <li>7. Secretaria General.</li> <li>8. Jefatura nacional IT</li> <li>9. Oficina Asesora de Planeación</li> </ol>	<p><b>1.1 Mantener actualizados en la página Web, los derechos y deberes de los usuarios.</b> La consulta virtual realizada al sitio web de Servicios Postales Nacionales permitió consultar y concluir que sí se encuentran actualizados los derechos y los deberes de los usuarios en cuya constancia me permito presentar como soporte lo evidenciado el sitio web.</p> <p>Derechos Y Deberes De Los Usuarios</p>  <p><b>1.2 Actualizar la Guía del Usuario y publicarla en un lugar visible en cada uno de los Puntos de Venta.</b></p> <p>Los puntos de ventas de Servicios Postales Nacionales cuentan con la guía actualizada del usuario. Como evidencia de socialización de esta guía de usuario me permito adjuntar fotografía de guía de usuario.</p>

				<p style="text-align: center;">Guía del Usuario.</p>  <p><b>1.3 Realizar actualizaciones permanentes a los Procedimientos de atención al usuario de acuerdo con sus necesidades.</b></p> <p>Para la vigencia de 2017 la Vicepresidencia de Servicio al Cliente realizó actualizaciones a diferentes procedimientos y manuales del proceso. Alguno de ellos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE 4-72 / CÓDIGO: MN-SC 001/ Agosto 2017</li> <li>• GESTIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS / CODIGO: PR-SC-020 /Última actualización 08 Agosto 2017</li> <li>• SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DE CONTRATOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL /CODIGO: PR-SC-023 Última actualización 09 Febrero 2017.</li> </ul> <p><b>2.1 Actualización permanente de la página WEB con productos, servicios y temas de interés.</b></p> <p>En la página web de la entidad se encuentran publicados los diferentes servicios con lo que cuenta la entidad, entre los cuales se halla la recarga de minutos, pagos, de la siguiente manera:</p>  
--	--	--	--	--

**2.3 Implementación del sistema de autogestión en consulta de trazabilidad de envíos a nivel nacional.**

En la página web se encuentra la opción de verificar la trazabilidad de los envíos mediante el número de guía del paquete para que el cliente pueda realizar trazabilidad y seguimiento.



**2.2 Disponibilidad de una línea gratuita 472200 Bogotá, 018000 111 210 Nacional.**

**2.4 Disponibilidad de atención a través de CHAT 4-72.**

**2.6 Disponibilidad de atención a través de Correo electrónico: [servicioalcliente@4-72.com.co](mailto:servicioalcliente@4-72.com.co).**

**Los ítem 2.2, 2.4 y 2.6.**

El usuario cuenta con los servicios y disponibilidad de información y servicio al cliente mediante el chat, líneas de atención telefónica y a través del correo electrónico.

Los horarios de atención de servicio en línea se encuentran publicados en la página web mediante el enlace. <http://www.4-72.com.co/Serviciodeatencionenlinea> esta información fue consultada en el mes de Septiembre 2017.

				<div data-bbox="903 211 1963 544" style="border: 1px solid black; padding: 5px;">  <p>Última edición: Vie, 15 Sep 2017 - 08:04 (Hora de Colombia)</p> <p>Bienvenido al servicio de atención en línea de 4-72.</p> <p>Hemos dispuesto un espacio donde podrá comunicarse con un asesor virtual de 4-72, desde cualquier lugar del mundo; este sistema le permitirá conocer más sobre nuestros productos, brindándole una asesoría personalizada, resolviendo sus inquietudes de una manera ágil y rápida.</p> <p>Horarios de Atención al Cliente en la oficina Principal, de Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm - Sábados: 8:00 am a 12:00 m. Entrega de envíos de Lunes a Viernes de 8:00 am. a 4:30 pm. Sábados 8:00 am. a 11:30 am.</p> <p>Para atención telefónica contáctenos a través del Contact Center en Bogotá al 4722000 o a nivel nacional 01800011210, de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.</p> <p>También nos puede escribir al correo electrónico servicioalcliente@4-72.com.co.</p> <p>El horario de atención en nuestro Chat General es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a 12:00m (Hora Colombiana).</p> </div> <p><b>2.5 Buzones de sugerencias ubicados en todas las oficinas propias a nivel nacional.</b> La Vicepresidencia de Servicio al Cliente de 4-72 por medio de la Jefatura de puntos de ventas, realizo despacho a todas las oficinas y consulta de buzones de sugerencias con sus respectivos formatos.</p> <p><b>2.7 Atención presencial de los clientes a través de las 8 oficinas de Servicio al Ciudadano.</b> <b>SPN cuenta.</b> La información de dirección y números de contacto de las oficinas presenciales con las que cuenta la entidad se encuentra a disposición de consulta médiante el enlace: <a href="http://www.4-72.com.co/content/oficinas-de-atencion-al-cliente">http://www.4-72.com.co/content/oficinas-de-atencion-al-cliente</a></p> <p><b>3.1 Ejecución del Plan de Bienestar e Incentivos.</b> La Dirección Nacional de Gestión Humana para la vigencia del 2017 trazo un plan de bienestar con el objetivo de Favorecer el desarrollo integral de los trabajadores potencializando el mejoramiento de su calidad de vida y el de su familia por medio del diseño y ejecución de actividades culturales, deportivas y laborales. En relación con lo anterior algunas de las actividades realizadas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campaña Kit escolar CAFAM</li> <li>• Píldora Formativas</li> <li>• Campaña "cumple tus sueños"</li> <li>• Torneo Deportivo: Futbol</li> <li>• Día la Secretaria (Rol Asistentes)</li> <li>• Feria de Ahorro y Vivienda</li> </ul>
--	--	--	--	--

**3.3 Desarrollar un programa de capacitación y sensibilización para fortalecer las competencias del talento humano de la Compañía.**

La Dirección Nacional de Gestión Humana para la vigencia del 2017, realizo un Programa de capacitación con el objetivo de desarrollar y/o fortalecer competencias duras y blandas al interior de la organización, con el fin de aportar en el cumplimiento de la Planeación Estratégica, y en concreto de las áreas examinadas.

**4.1 Respuesta Oportuna a las PQR instauradas por los usuarios de acuerdo con la normatividad vigente.**

El indicador de repuestas oportunas de PQR a corte del mes de junio, se encuentra en un 99.63%, lo anterior se corrobora en la herramienta Web de ISOLución:  
<http://190.143.102.99/ISOLucion/IndicadoresBase.asp?ind=1362>

**4.2 Mantener actualizada la página WEB con la normatividad relativa al COR de negocio y vigente.**

Se consultó la Pagina Web de la entidad la normatividad vigente al COR de negocio en el siguiente link el cual se halló publicada, establecida y con última edición jueves 6 de junio, 2017. El sitio consultado es el siguiente:  
<http://www.4-72.com.co/Normatividad>

**4.3 Mantener actualizada y publicada la política de protección de datos al usuario.**

Se verifico en la página Web de la entidad que estuviera publicada la política de protección de datos y de consulta al usuario, actualmente se encuentra vigente y publicada.

Política de Protección de Datos y Consulta



De igual manera la dirección nacional d Informática y Tecnología informa que se encuentra actualizada con fecha del 6 de julio, 2017 los Servicios de Información Peticiones Quejas y Recursos. Lo anterior se puede verificar en el link <https://4-72pqr.com.co/PQRWeb/PQRUsuarioServlet>

				<p><b>5.1 Comunicación permanente con los usuarios a través de las Redes Sociales.</b> El proceso de Servicio al Cliente cuenta con dos personas que atienden continuamente las redes sociales de Facebook y Twitter.</p> <p><b>5.2 Realizar medición de Satisfacción al Cliente (NSU), para conocer sus opiniones y necesidades.</b> Según estadísticas entregadas por la Oficina Asesora de Marketing, se verifica las encuestas realizadas en 27 ciudades, donde se evidenció una generalidad de satisfacción por los clientes encuestados del 90.7% de respuestas positivas frente a la entidad de Servicio Postales Nacionales S.A.</p>
<p>5. QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</p>		<p>X</p>	<p>1. Jefatura Nacional IT.</p> <p>2. Jefatura Nacional de PQR.</p> <p>3. Jefatura Nacional Call Center.</p> <p>4. Oficina de Archivo y Correspondencia.</p> <p>5. Vicepresidencia de Servicio al cliente.</p>	<p><b>1.1 Realizar evaluación del cumplimiento de la información mínima a publicar, diligenciando la matriz de autodiagnóstico 2017.</b></p> <p><b>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.</b></p> <p><b>1.3 Mantener actualizada la información de la página web, por medio de la solicitud semestral a cada área responsable de actualización de la información.</b></p> <p>La Dirección Nacional de IT reporta al respecto de las actividades <b>1.1, 1.2 y 1.3</b>, las cuales están cargadas a la plataforma de Sistema de Gestión Estratégica de la entidad, con el siguiente contenido:</p>  <p><b>1.4 Realizar revisión de los trámites y otros procedimientos administrativos aplicables a la entidad.</b> Esta actividad se realiza a fin de año por lo que será evidenciada a corte del próximo cuatrimestre del 2017.</p>

**2.1 Publicar y actualizar en la Página Web la información de PQR'S recibidas durante la vigencia 2017.**

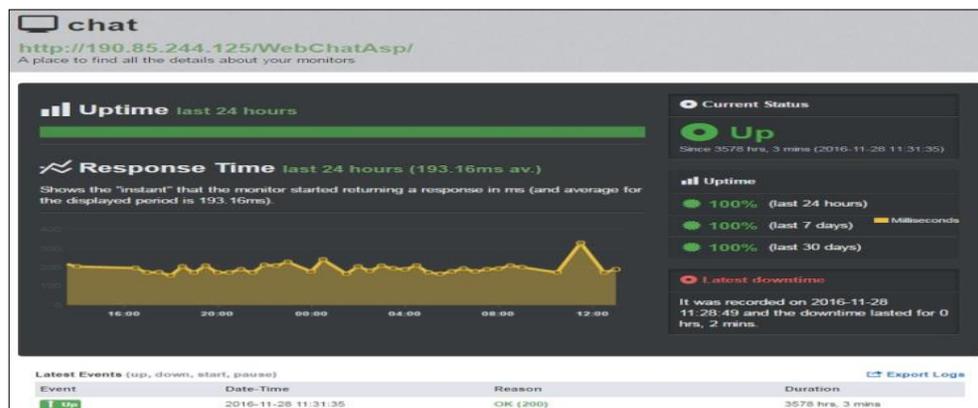
En este sentido aparecen publicados los la PQR recibidas en el I y II Trimestre 2017, en el siguiente enlace.

<http://www.4-72.com.co/content/informe-trimestral-pqrds-recibidas>

PQRs Recibidas I Trimestre 2017		PQRs Recibidas II Trimestre 2017	
MES	No. de PQRs Recibidas	MES	No. de PQRs Recibidas
ENERO	4.410	Abril	3.274
FEBRERO	3.763	Mayo	4.834
MARZO	4.086	Junio	4.907
<b>TOTAL</b>	<b>12.259</b>	<b>TOTAL</b>	<b>13.015</b>

**3.1 Mantener el servicio de chat en la página web y desarrollar sistema de satisfacción.**

Se recibió la siguiente información del sistema funcional de la entidad en relación con los tiempos de respuesta del chat el cual se encuentra al 100% de funcionamiento:



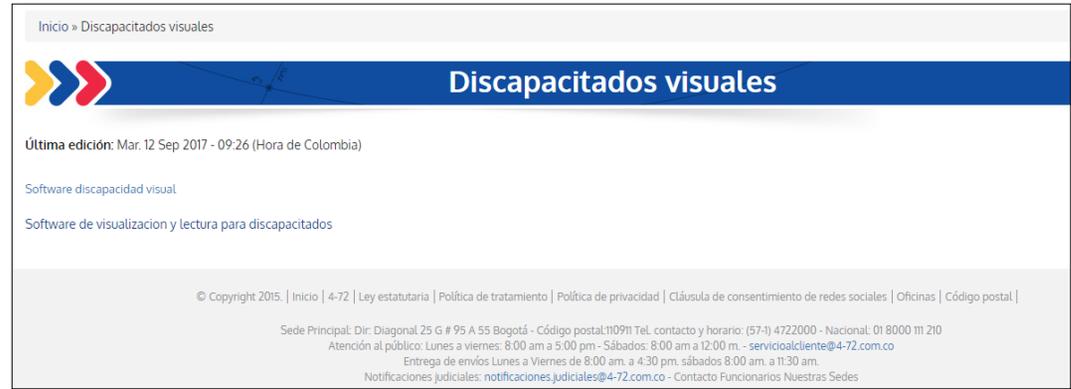
**3.2 Implementación del Programa de Gestión Documental Interna.**

**3.3 Implementación del Plan Institucional de Archivo.**

De acuerdo con la actividad 3.2 y 3.3 la implementación de Gestión Documental interna presenta un avance del 56%, el cual se ve reflejado en la herramienta del Linktic.

**4.1 Mantener actualizado y en funcionamiento el Programa para Ciegos de la Página Web.**

En relación a esta actividad se proporciona como evidencia el enlace enviado por la jefatura nacional de IT y consultado por la oficina de Control Interno por medio de la página web de la entidad para verificar el cumplimiento: <http://www.4-72.com.co/content/discapitados-visuales>



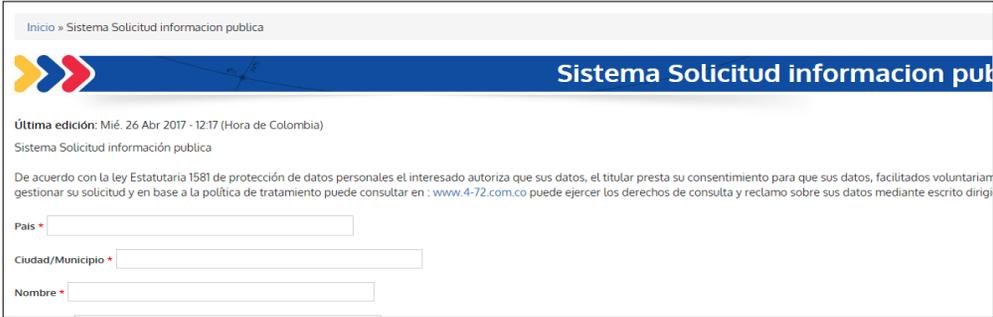
**4.2 Mantener actualizado y en funcionamiento el Programa de traductor en la Página Web.**

La entidad cuenta con el programa actualizado y funcional:



**5.1 Definir en la Página Web el mecanismo de comunicación para solicitudes de Información pública.**

En la página Web de la entidad, se puede consultar el mecanismo implementado para dar su respetiva información, se puede verificar en el siguiente Link: <http://www.4-72.com.co/content/sistema-solicitud-informacion-publica>

				<p><b>5.2 Consolidar y realizar seguimiento a las solicitudes de información pública recibidas.</b>          En relación con la actividad 5.1 y 5.2, se proporciona el enlace a la siguiente dirección : <a href="http://www.4-72.com.co/content/sistema-solicitud-informacion-publica">http://www.4-72.com.co/content/sistema-solicitud-informacion-publica</a></p> 
<p>6. SEXTO COMPONENT E: Iniciativas Adicionales</p>		<p>X</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>2. Oficina Asesora de Comunicaciones.</li> <li>3. Jefatura Nacional IT.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comunicar a la ciudadanía los resultados de la gestión.</b></li> </ul> <p>Servicios Postales Nacionales realizo la Rendición de Cuentas el día 29 de junio, 2017 donde se efectuó el acta final de los resultados de la gestión por los encargados de cada proceso, con el fin de garantizar el buen funcionamiento de la entidad para la satisfacción de la ciudadanía y empleados:  <a href="http://www.4-72.com.co/sites/default/files/Acta%20Final%20APRC%20Vig%202017.pdf">http://www.4-72.com.co/sites/default/files/Acta%20Final%20APRC%20Vig%202017.pdf</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Habilitar espacios de comunicación con la ciudadanía, para que propongan temas de interés a tratar en la Rendición de Cuentas</b></li> </ul> <p>Durante la redención d cuentas la entidad realizo mediante transmisión en vivo por Facebook Live para recibir preguntas e inquietudes por parte de la ciudadanía.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Promover la participación en el foro del sitio web de 4-72 sobre la gestión institucional</b></li> </ul> <p>Servicios Postales Nacionales S.A cuenta con la habilitación del foro de participación ciudadana, esta actividad fue consultada en el Link de la entidad:  <a href="http://www.4-72.com.co/foros/el-servicio-de-env%C3%ADos-de-colombia-4-72">http://www.4-72.com.co/foros/el-servicio-de-env%C3%ADos-de-colombia-4-72</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hacer encuestas en Twitter y Facebook (usando emoticones) relacionadas con Planeación Estratégica de 4-72 y/o servicios. Ej.: Criterio para preferir un servicio: Puntualidad, buena atención al cliente, tradición, calidad.</b></li> </ul>

				<p>El inicio de actividad tendrá como fecha de inicio el día 11 de noviembre del 2017, por lo que se presentara la información en el tercer cuatrimestre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Promover nuestra información disponible en la plataforma <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> en redes sociales y portal web 4-72.</b></li> </ul> <p>La dirección nacional de IT, Proporciona la información de consulta mediante el enlace a la página web, referido a estas acciones</p> <p><a href="http://www.4-72.com.co/content/datos-abiertos-4-72">http://www.4-72.com.co/content/datos-abiertos-4-72</a></p> <div data-bbox="907 529 1940 834" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Inicio » datos abiertos 4-72</p>  <p>Última edición: Mar. 25 Abr 2017 - 10:52 (Hora de Colombia)</p> <p>Los invitamos a conocer nuestros datos abiertos publicados en la plataforma de datos abiertos del estado colombiano con la aprobación del Mintic.</p> <p>Oficinas a nivel nacional de 4-72</p> <p>codigos postales</p> </div>
--	--	--	--	--

<p>Consolidación del documento</p>	 <p><b>JOSEFINA DEL PILAR RODRIGUEZ A.</b> Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno</p>
<p>Seguimiento de la Estrategia</p>	 <p><b>JOSEFINA DEL PILAR RODRIGUEZ A.</b> Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno</p> <div data-bbox="1417 1073 1759 1261" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: auto;"> <p>SECRETARÍA DE ECONOMÍA de Informática y Tecnología</p> <p>10 OCT 2017 RECIBIDO 4-41</p> </div>

Elaboro: Katherin Barbosa Profesional de Procesos de Control Interno  
 Revisó y Aprobó: Henry Torres Profesional Experto de Control Interno