

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

CORTE PARA SEGUIMIENTO: 01 DE ENERO A 31 ABRIL DE 2019

Estrategia / mecanismo	Proceso / Área Responsable	Resultado del Seguimiento
PRIMER COMPONENTE: Subcomponente proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción. Subcomponente proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción Subcomponente / proceso 3 Consulta y divulgación	1. Gerencia de Riesgos y Cumplimiento. 2. Dirección Nacional de Informática y Tecnología 3. Oficina Asesora de Planeación 4. Oficina Asesora de Marketing 5. Dirección Nacional de Gestión Humana 6. Oficina Asesora de Control Interno	Anexo 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción 1.1 Revisión de la Política de Riesgos de Corrupción. El Comité de Presidencia de Servicios Postales Nacionales S.A aprobó previa consideración la política de riesgos de corrupción en su versión 2 el día 18 de marzo de 2019. Cumplimiento 100% de la actividad. 2.1 Recalificación de la Matriz de Riesgos de Corrupción (revisión de riesgos, causas, consecuencias, controles y mediciones- inherente y residual). La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento elaboró y actualizó la matriz de riesgos de corrupción versión 1 (revisión de riesgos, causas, consecuencias, controles y mediciones - inherente y residual-) a 30 de abril de 2019. Cumplimiento 100% de la actividad. 2.2 Una vez recalificada la matriz de riesgos de corrupción, se procederá a publicarla mediante foro, a fin de que la ciudadanía aporte observaciones y comentarios. En el foro de la página web de la entidad se publicó la matriz recalificada de riesgos de corrupción con el objetivo de que la ciudadanía aporte observaciones y comentarios. Esta puede ser consultada en la siguiente dirección: http://www.4-72.com.co/content/matriz-de-riesgos-de-corrupci%C3%B3n-2019 Cumplimiento 100% de la actividad. 3.1 Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Página Web. La Alta Dirección de Servicios Postales Nacionales S.A aprobó la elaboración, construcción, diseño, consolidación y cargue del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano elaborado por Oficina Asesora de Planeación con las áreas involucradas. Este puede ser consultado en la siguiente dirección de la entidad: http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextolmagenArchivo/Plan%20Anticorrupcion%20y Cumplimiento 100% de la actividad. 3.2 Publicación de la Matriz y Mapa de Riesgos, la cual incluya los comentarios obtenidos de la ciudadanía en el foro.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

PRIMER COMPONENTE:

Subcomponente /
proceso 4
Monitoreo o revisión

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento informó que la matriz de riesgos de corrupción se encuentra publicada en foro hacia la comunidad en nuestra página de internet; una vez se obtengan los comentarios se procederá a ajustar y publicar la matriz de riesgos.

3.3 Comunicar a la comunidad interna y terceros la actualización de la matriz y mapa de riesgos de corrupción.

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento informó que a la fecha se encuentran a la espera de la publicación de la matriz de riesgos de corrupción ajustada con los comentarios de la comunidad, para de esta manera comunicar la versión final tanto internamente como a los terceros. No presenta reporte de avance

4.1 Conocimiento de la materialización de riesgos de corrupción.

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento hace seguimiento a posible ocurrencia de eventos relacionados con actos de corrupción mediante la recepción de certificados de conocimiento de actos de corrupción radicados y emitidos por los procesos y subprocesos en el período comprendido entre 01 de enero a 30 de abril de 2019.

CERTIFICADOS DE CONOCIMIENTO DE ACTOS DE CORRUPCIÓN SERVICIOS POSTALES NACIONALES VIGENCIA 2019

PROCESO	SUBPROCESO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Vicepresidencia Comercial (Gestión Comercial) (?)	Operaciones Financieras	NO	NO	NO	NO								
	Servicios Financieros Postales	NO	NO	NO	NO								
	Filial	X	X	X	X								
	Alianza Comercial	NO	NO	NO	NO								
	Puntos de Venta/Canal Retail	NO	NO	NO	NO								
Vicepresidencia de Operaciones (Gestión de la Operación) Catalina Montoya	Ventas	X	NO	X	NO								
	Admisión y Tratamiento	NO	NO	X	NO								
	Logística Internacional	X	X	X	X								
	Transporte	NO	NO	NO	X								
	Distribución	NO	NO	NO	NO								
Oficinas Asesoras (Estratégicas) (Dr. Luis Humberto Jiménez Morera)	Consejería de Asuntos Internacionales	NO	NO	X	NO								
	Marketing Estratégico	X	X	X	X								
	Planeación Institucional	X	X	X	NO								
	Gestión del Sistema Integrado	X	X	X	NO								
	Comunicaciones	NO	NO	NO	NO								
Vicepresidencia de Servicio al Cliente (Dra. Ana Catalina Mejía Cortés)	Control Interno Disciplinario	NO	NO	NO	X								
	PQR	NO	NO	NO	NO								
	OAC	X	X	X	X								
	Contact Center	X	X	X	X								
	Seguridad y Salud Ocupacional	X	NO	NO	NO								
Vicepresidencia de Soporte Corporativo (apoyo) (Carolina Velasco Jiménez)	Informática y Tecnología	NO	X	X	X								
	Gestión Humana	X	X	X	X								
	Servicios Generales	X	X	X	X								
	Compras	X	X	X	X								
	Seguros	X	X	X	X								
	Almacén General	X	X	X	NO								
	Archivo	X	X	X	NO								
	Jurídico	X	X	X	X								
	Seguridad Postal	X	X	NO	NO								
	Financiero	NO	NO	NO	NO								
	Contable	NO	NO	NO	NO								
	Cuentas Internacionales	NO	NO	NO	NO								
	Facturación y Cartera	NO	NO	NO	NO								
	Presupuesto	X	X	X	X								
	Tesorería	X	X	X	NO								
Evaluación y Control	Evaluación y Control	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

19 18 20 13 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0

TABLA DE CONVERSIONES	MARKA
Presentó	X
Presentó con novedad	X
No presentó	NO

Esta tabla fue elaborada por Gerencia de Riesgos y Cumplimiento.
Esta actividad presenta avance del 25%

<p>PRIMER COMPONENTE:</p> <p>Subcomponente / proceso 5 Seguimiento</p>		<p>4.2 Monitoreo y revisión de riesgos de corrupción.</p> <p>La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento realizó El monitoreo y revisión durante el periodo analizado, el cual sirve como insumo para generar el informe de riesgos de corrupción anual.</p> <p>4.3 Determinar la necesidad de llevar a cabo modificación o actualización de la información de la matriz de riesgos.</p> <p>La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento informó que de acuerdo con los certificados de conocimiento de actos de corrupción generado por los procesos y subprocesos de la entidad, no se han materializado riesgos, por lo tanto a la fecha se continua con los riesgos sin modificación.</p> <p>5.1 Analizar las causas, los riesgos y la efectividad de los controles incorporados en la matriz de riesgos de corrupción.</p> <p>La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento tiene como fecha de cumplimiento de sus actividades hasta 31 de diciembre de 2019.</p> <p>5.2 Realizar seguimiento a la consulta, divulgación y actualización (si aplica) a la matriz de riesgos de corrupción</p> <p>La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento tiene como fecha de cumplimiento de sus actividades hasta 31 de diciembre de 2019</p>
<p>SEGUNDO COMPONENTE:</p> <p>Racionalización de Trámites</p>	<p>1. Jefatura Nacional de Puntos de Venta</p>	<p>Anexo 2: Estrategia de Racionalización de Trámites</p> <ul style="list-style-type: none"> Ampliación de la cobertura de 10 puntos adicionales para atención de las solicitudes del trámite Tarifa Postal Reducida. <p>Para la vigencia 2018 Servicios Postales Nacionales S.A. contó con 170 puntos de venta propios; actualmente tiene 164 debido a estrategias de reubicación. Para el 2019 se aspira incrementar en 8 puntos para completar 172 a 31 de diciembre de 2019.</p> <p>Avance de la actividad 36 %</p>

Rld

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

TERCER
COMPONENTE:

Rendición de Cuentas


1. Oficina Asesora de Comunicaciones
2. Oficina Asesora de Planeación
3. Oficina Asesora de Control Interno
4. Jefatura Nacional de Filatelia
5. Jefatura de Consejería Internacional
6. Oficina Asesora de Marketing
7. Secretaria General
8. Dirección Nacional de Gestión Humana
9. Jefatura de Servicio al Cliente
10. Oficina Asesora de Control Interno

Anexo 3: Estrategia de Rendición de Cuentas y Cronograma de Reporte y Acciones INFORMACIÓN

- Realizar publicaciones institucionales que evidencien a todos los empleados el avance en la Gestión Institucional

La Oficina Asesora de Comunicaciones informó y envió las publicaciones realizadas del avance en la Gestión Institucional publicadas en el periódico institucional Tu postal durante el primer cuatrimestre del año 2019, incluida entre ella la Reestructuración del Portafolio de Servicio que se adjunta. Avance 37%

Reestructuración del Portafolio de Servicios



► El pasado 7 de febrero se dio continuidad al proyecto de reestructuración de portafolio liderado por la Oficina Asesora de Marketing y Nuevos Negocios.

En la actividad, contamos con la asistencia de más de 30 funcionarios, representantes de la Vicepresidencia Comercial, Vicepresidencia de Operaciones, Dirección Nacional Financiera, Secretaría General, Vicepresidencia de Servicio al Cliente y Planeación.

El objetivo principal del encuentro, fue detectar segmentos potenciales de mercado en los cuales la entidad debe enfocar sus esfuerzos comerciales y operativos en la vigencia 2019.

- Publicar en los medios de prensa Nacional de gran circulación los avances de la entidad, logros y aciertos en el modelo Gerencial.

Durante el primer cuatrimestre del año 2019 se acopiaron pruebas de publicaciones en medios de comunicación. El señor presidente de la empresa concedió entrevista en RCN radio acerca de temas de Avances tecnológicos y valor agregado de la cuarta revolución industrial y también en el periódico el Pilon de Valledupar. Avance 37%



Real

TERCER
COMPONENTE:

Rendición de Cuentas

- Realizar los reportes de Información exigidos a la entidad y que evidencien el resultado de la Gestión Institucional durante el periodo vigente. (CRC, SIC)

En virtud de la normatividad legal vigente la Oficina Asesora de Planeación envió a la CRC y la SIC los reportes correspondientes al primer trimestre en los cuales se evidencian el reporte oportuno de la información exigida por la normatividad vigente.

Avance 37%

- Realizar el Informe de Pormenorizado de Control Interno evidenciando el avance en la evaluación de la gestión de la vigencia.

La Oficina Asesora de Control construye el informe Pormenorizado para su publicación en la página web de la entidad en consonancia con las normas legales vigentes, previo análisis y aprobación por parte de la jefe de la oficina Asesora de Control Interno.

Avance 37%

- Realizar la activación en Redes Sociales de productos, proyectos y noticias del avance en la Gestión Institucional

La Oficina Asesora de Comunicaciones publicó en las redes sociales las actividades de impacto sobre los servicios, proyectos y noticias del avance en la gestión institucional, entre ellas tenemos la participación en la feria Internacional del Libro de Bogotá del pasado mes de abril, durante primer cuatrimestre de 2019.

Campañas redes sociales

Nombre de la campaña	Inicio	final
Recaudo tributos aduaneros	Abril/03/2019	Continuo
Características de servicios 4-72	Abril/24/2019	Continuo
Vivo la Filbo con 4-72 #VivoLaFilboCon472	Abril/26/2019	Mayo/04/2019
Emision Postal Gilberto Alejandro Durán Díaz centenario de su natalicio 1919-2019	Abril/26/2019	Abril/28/2019

Avance 37%

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

TERCER COMPONENTE:

Rendición de Cuentas

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

Se realizaron 08 Actividades de difusión de la filatelia en Colombia entre enero y abril de 2019, así

- Realización de evento de lanzamiento de la emisión postal "Colombia-India 60 años de relaciones diplomáticas 1959-2019" en el Hotel Hilton, ubicado en Bogotá, el 28 de enero de 2019.
- Puesta en circulación de la emisión postal "Parques Nacionales Naturales de Colombia", en Bogotá el viernes 5 de abril de 2019.

Cumpliendo con las emisiones programadas a la fecha

Avance 37%

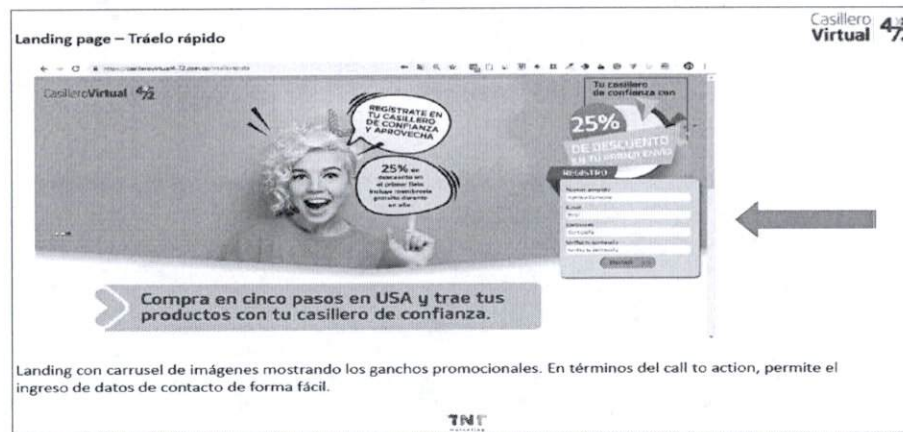
- Ejecutar los eventos internacionales a los que se invita a la entidad, con el fin de dar a conocer los avances en la Gestión con estos grupos de interés.

SPN tuvo presencia en dos eventos internacionales, entre el 18 y 22 de Marzo en el taller- simposio EMS (servicio expreso de correo) en la ciudad de Lisboa Portugal y el 11 de abril de 2019 a un Debate abierto sobre la posible salida de Estados Unidos de la UPU y el Sistema de Remuneración en la ciudad de Berna Suiza.

Avance 50%

- Realizar actividades de Promoción y Publicidad en medios masivos de comunicación (ATL) y medios digitales

La Oficina Asesora de Marketing realizó actividades de promoción en Google y Facebook Ads para la promoción y publicidad de Casillero Virtual durante el primer cuatrimestre de 2019. Se adiciona una de las actividades



promocionales del servicio. Avance 35%

TERCER
COMPONENTE:

Rendición de Cuentas

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

La Oficina Asesora de Planeación construyó y publicó en la página web de Servicios Postales Nacionales S.A el informe de gestión de la entidad vigencia 2018, el cual se puede consultar en la siguiente dirección.

<http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextolmagenArchivo/Informe%20de%20Gestion%202018.pdf>.

Avance 100%

DIÁLOGO

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

La Oficina Asesora de Planeación Mediante la herramienta Sistema de Gestión proyectos CRONOS, realizó los reportes de avances del Plan de Acción Institucional; cada proceso responsable registra la gestión realizada con la actividad pertinente, se adjunta el enlace de ingreso a la herramienta. Avance 37%

http://sge472.linktic.com/proyectos/projects/view-project/22#elf_l1_Lw

- Realizar Comités de Presidencia Institucional (Interno) donde se evidencie el seguimiento a la Gestión Institucional

Para el primer cuatrimestre del año 2019 la Secretaria General de la entidad informó la realización del seguimiento a los avances a la gestión Institucional en los comités de presidencia los días: 24 y 30 de enero, 20 de febrero, 18 de marzo y 22 de abril de 2019. Avance 37%

- 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)

La Oficina Asesora de Planeación tiene programadas actividades previas a la audiencia pública de rendición de cuentas que se realizará el próximo 30 de mayo en las instalaciones de la entidad, coordinando su construcción con las áreas involucradas. Avance 37%

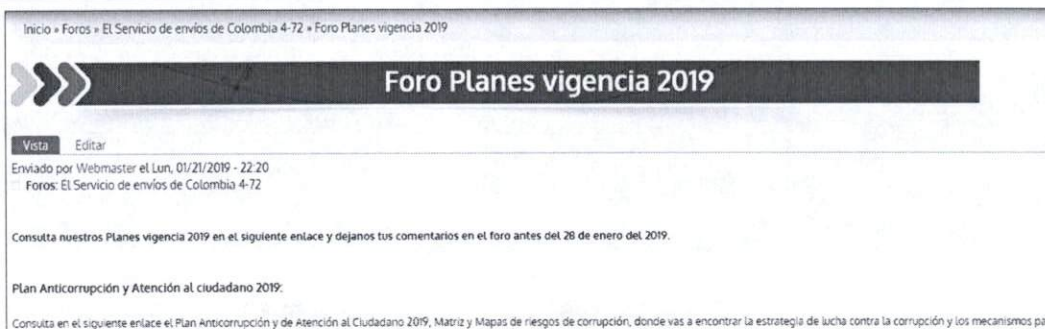
- Generar espacios de intercambio de información de doble vía en la entidad: Facebook Live, Chats Virtuales, Webinar. Foros Virtuales, Streaming, YouTube.

La Oficina Asesora de Comunicaciones de la entidad habilitó un espacio en el sitio web llamado Foro planes vigencia 2019, con el fin de realizar intercambio de información de doble vía en la entidad en el primer cuatrimestre 2019. Avance 37 %

Real

TERCER
COMPONENTE:

Rendición de Cuentas



- 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)

La Oficina Asesora de Marketing de la entidad informó la participación en el evento Colfecar con un stand, logrando comunicar el portafolio de servicios y productos, a clientes potenciales de carácter público y privado



Avance 36%

Red

TERCER
COMPONENTE:

Rendición de Cuentas

RESPONSABILIDAD

- Realizar acciones de capacitación, con los grupos de valor identificados, para la preparación previa a los espacios de diálogo definidos en el cronograma.

La Dirección Nacional de Gestión Humana tiene como fecha de cumplimiento de sus actividades hasta 31 de diciembre de 2019

- Establecer temas de interés de los organismos de control con el fin de articular su participación en el proceso de rendición de cuentas.

La Jefatura de Servicio al Cliente aplicó una encuesta virtual con la finalidad de cargue por parte de la Oficina de Comunicaciones en los canales virtuales, pagina web y redes sociales, con el fin de articular la consulta con la comunidades y partes interesadas en la rendición Anual de Cuentas de Servicios Postales Nacionales S.A

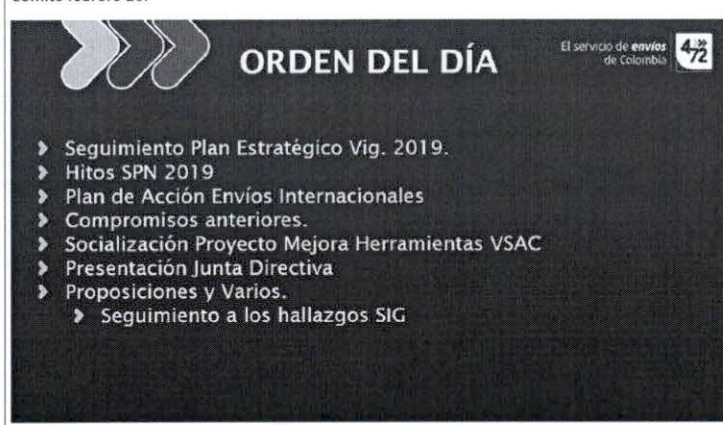
<https://es.surveymonkey.com/r/LV8J2W5>

Avance 50%

- Definir un esquema de seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos en los comité de presidencia.

La Oficina de Secretaria General remite los compromisos generados durante el Comité de presidencia a cada uno de los procesos responsables. El Esquema de seguimiento incluye el envío de compromisos adquiridos con días de antelación y su revisión posterior, actividad que aprobada se incluye en el orden del día. Ejemplo:

Comité febrero 20:



Avance 37%

Handwritten signature/initials

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

TERCER
COMPONENTE:

Rendición de Cuentas

- Establecer el formato interno de reporte de las actividades de rendición de cuentas que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga:

Actividades realizadas, Grupos de valor involucrados, Temas y/o metas institucionales asociadas a las actividades realizadas de rendición de cuentas, Observaciones, propuestas y recomendaciones de los grupos de valor, Resultado de la participación, Compromisos adquiridos de cara a la ciudadanía.

La Jefatura de Servicio al Cliente aplicó una encuesta virtual con la finalidad de cargue por parte de la Oficina de Comunicaciones en los canales virtuales, pagina web y redes sociales, con el fin de articular la consulta con la comunidades y partes interesadas en la rendición Anual de Cuentas de Servicios Postales Nacionales S.A
<https://es.surveymonkey.com/r/LV8J2W5> Avance 37%

- Producir y divulgar la información sobre el avance en los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo y las acciones de mejoramiento en la gestión de la entidad (Planes de mejora) con base la ruta previamente definida para desarrollar los espacios de diálogo

La Oficina Asesora de Planeación elaboró el plan de acción para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas con el fin de identificar las actividades que se requieren llevar a cabo para la divulgación de información sobre el avance en los compromisos. Avance 37%

472

PLAN DE ACCIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

NOMBRE DEL PLAN / PROYECTO:		Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía											
OBJETIVO ESTRATÉGICO AL QUE PERTENECE:		Fortalecer la cultura de servicio y orientación al logro											
PROCESO/SUBPROCESO AL QUE PERTENECE:		Planeación Institucional											
RESPONSABLE:		Jorge Eleocer Barbosa Solano											
ETAPA No. 1	Alistamiento institucional y sensibilización al interior de la organización			PESO	12.5%		Fecha Inicio	28-abr.-19			Fecha Fin:	30-may.-19	
Actividades	Responsable	Producto Entregable	Disposición del producto	Peso	PROGRAMADO								
					Fecha Inicio	Fecha Fin	Avance Programado	Presupuesto (PV)	Avance etapa	Total de Ppto etapa	Fecha Inicio	Fecha Fin	
Definir la fecha de realización de la Rendición de Cuentas	Presidencia	Acta comité de presidencia	Físico	15%	28-abr.-19	28-abr.-19	0%	\$ 0	0%	\$ 0	3-mar.-20	3-mar.-20	
Hacer la reunión con el grupo interno de apoyo con el fin de dar a conocer el plan de acción y planificar el objetivo y los resultados que se esperan obtener de la Audiencia de Rendición de Cuentas.	Oficina Asesora de Planeación	Acta Rendición de cuentas	Digital	15%	1-may.-19	2-may.-19	0%	\$ 0			6-mar.-20	7-mar.-20	
Definir y coordinar la logística de la audiencia de la Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Comunicaciones Jefatura de SS GG	Registro fotográfico	Digital	30%	2-may.-19	30-may.-19	0%	\$ 0			7-mar.-20	4-abr.-20	

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

		<ul style="list-style-type: none"> Analizar las recomendaciones realizadas por los órganos de control frente a los informes de rendición de cuentas y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan institucional <p>Durante los primeros 4 meses de 2019 la Oficina Asesora de Control Interno de Servicios Postales Naciones S.A no recibió recomendaciones realizadas por órganos de control en relación con informes de rendición de cuentas.</p> <p>Avance 37%</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas incluyendo la eficacia y pertinencia de los mecanismos de participación ciudadana establecidos en el cronograma. <p>Para el año 2019 esta prevista su realización para finales del mes de mayo.</p>
<p>CUARTO COMPONENTE</p> <p>Subcomponente 1</p> <p>Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico</p>	<ol style="list-style-type: none"> Vicepresidencia de Servicio al Cliente Dirección Nacional de Informática y Tecnología Oficina Asesora de Marketing Dirección Nacional de Gestión Humana 	<p>Anexo 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano</p> <p>1.1 Actualizar y publicar los derechos y deberes de los usuarios / carta de trato digno.</p> <p>La Vicepresidencia de Servicio al Cliente realizó la actualización de la carta de trato digno en el mes de enero. dirección web: http://www.4-72.com.co/sites/default/files/CARTA-DE-TRATO-DIGNO.pdf Avance 50%</p> <p>1.2 Actualizar los procesos internos de los canales de atención al usuario y de la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>La Vicepresidencia de Servicio al Cliente realizó y fortaleció el paso a paso de las actividades tendientes a especificar y actualizar la gestión con el usuario, todo en compañía de los líderes de las jefaturas. Avance 50%</p> <p>2.1 Actualización permanente de la página WEB con productos, servicios y temas de interés</p> <p>La Dirección Nacional de Tecnologías de la información reporta durante el trimestre un total de 121 actualizaciones de la página web en el periodo auditado. Avance 36%</p> <p>2.2 Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención.</p> <p>La Vicepresidencia de Servicio al Cliente tiene establecidos indicadores con el fin de medir el desempeño de los canales de atención (front) y la gestión de PQR'S ANS'S y áreas de apoyo; se incluye tabla con los indicadores mencionados.</p>

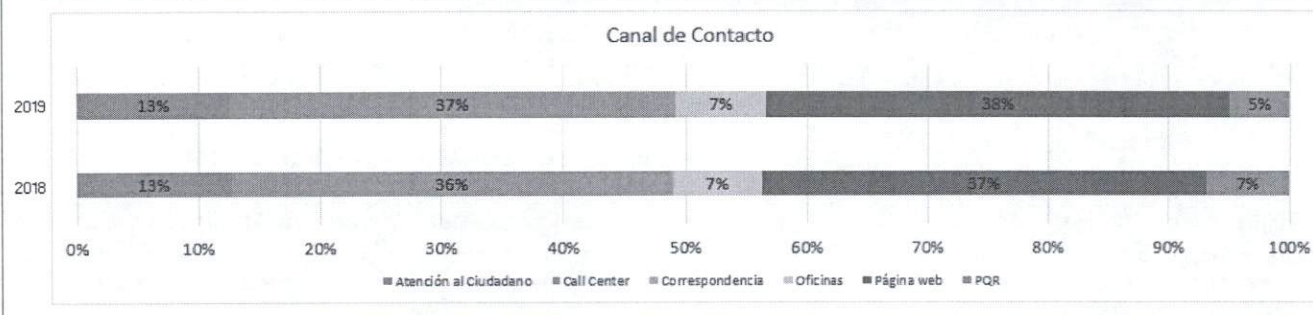
7/2019

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Subcomponente 2

Fortalecimiento de canales de atención

FRONT PQR'S	PROMEDIO MENSUAL 2018		PROMEDIO MENSUAL 2019		ene-19		feb-19		mar-19		abr-19	
	# Casos	%	# Casos	%	# Casos	%	# Casos	%	# Casos	%	# Casos	%
Atención al Ciudadano	577	13%	818	13%	715	11,9%	967	17,05%	912	16,10%	678	7,88%
Call Center	1.645	36%	2.368	37%	2.241	37,4%	1.827	32,22%	2.014	35,56%	3.389	39,41%
Correspondencia	2	0%	1	0%	2	0,0%	0	0,00%	1	0,02%	2	0,02%
Oficinas	328	7%	485	7%	491	8,2%	522	9,21%	406	7,17%	519	6,04%
Página web	1.674	37%	2.485	38%	2.158	36,0%	1.886	33,26%	2.090	36,91%	3.807	44,27%
PQR	314	7%	324	5%	386	6,4%	467	8,24%	240	4,24%	204	2,37%
TOTAL	4.540	100,00%	6.482	100,00%	5.994	100,00%	5.670	100,00%	5.663	100,00%	8.599	100,00%



Avance 34%

2.3 Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.

La Vicepresidencia de Servicio al Cliente ha adelantado y unificado los protocolos de atención los cuales se están revisando para su implementación o mejoras; se adjunta una parte de la matriz de consolidación. Avance 34%

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE FRONT			
TIPOLOGIA	GESTION A REALIZAR	UNA VEZ VERIFICADA LA GESTION EN SIPOST SI REGISTRA:	PROTOCOLO SERVICIO AL CLIENTE -OAC
SOLICITUD DE ENVIOS	Una vez solicitada la autorización al cliente del uso de los datos personales (Contact IVR) se procede a registrar los mismos (Presencial Oac y Contact) en CRM y posterior verificación en Sipost	Envíos ubicados en la Unidad de Entrega	Se envía solicitud a los correos electrónicos a la unidad de encomiendas; se relaciona el número del envío y su ubicación, se valida documentos aportados. En el caso de ser reclamado por un tercero autorizado (carta de autorización y copia de cédula de destinatario)
SOLICITUD DE ENVIOS	Una vez solicitada la autorización al cliente del uso de los datos personales (Contact IVR) se procede a registrar los mismos (Presencial Oac y Contact) en CRM y posterior verificación en Sipost	Envíos de correo normal	Se envía correo al área donde se encuentra ubicada la pieza postal (Apertura Internacional-paquetaria) solicitando ejecutar la acción dada por el cliente (enviar a domicilio o transferir a unidad de encomiendas)

2.4 Implementar acciones que permitan que la información y los servicios los canales de atención sean accesibles para todos los ciudadanos en condiciones de igualdad, incluyendo personas con algún tipo de discapacidad o grupos étnicos y culturales que se comunican en una lengua diferente

La Vicepresidencia de Servicio al Cliente está adelantando gestiones que permitan brindar atención a las personas con discapacidad, entre ellas vale la pena citar:

- Digiturno para la atención preferencial.
- Avisos en braille para personas con discapacidad visual.

Para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047, de 2013 se está consultando el proyecto de adecuación de las oficinas de atención al cliente y aplicación de ajustes razonables.

Avance 45%.

2.5 Fortalecer a través del plan de capacitación de la Entidad las competencias del personal que atiende directamente a los ciudadanos.

La Vicepresidencia de Servicio al Cliente y la Dirección Nacional de Gestion Humana están adelanto dentro del plan de capacitación una formación para el personal de servicio al cliente con énfasis en atención al ciudadano incluyendo el manejo de inteligencia emocional. Avance 34%

3.1 Ejecución del Plan de Bienestar e Incentivos

La Dirección Nacional de Gestion Humana ejecutó todas las actividades del programa de bienestar del periodo enero a abril de 2019. Se adjuntan algunos soportes donde se evidencian actividades consonantes tales como la celebración del día hombre y tu lonchera. Avance 37%



Subcomponente 3
Talento Humano

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

La Dirección Nacional de Gestion Humana en período comprendido de enero a abril de 2019 ejecutó en un 96% las actividades de formación de acuerdo con el plan de capacitación. Se adjuntan algunos de los registros como evidencia de su ejecución.

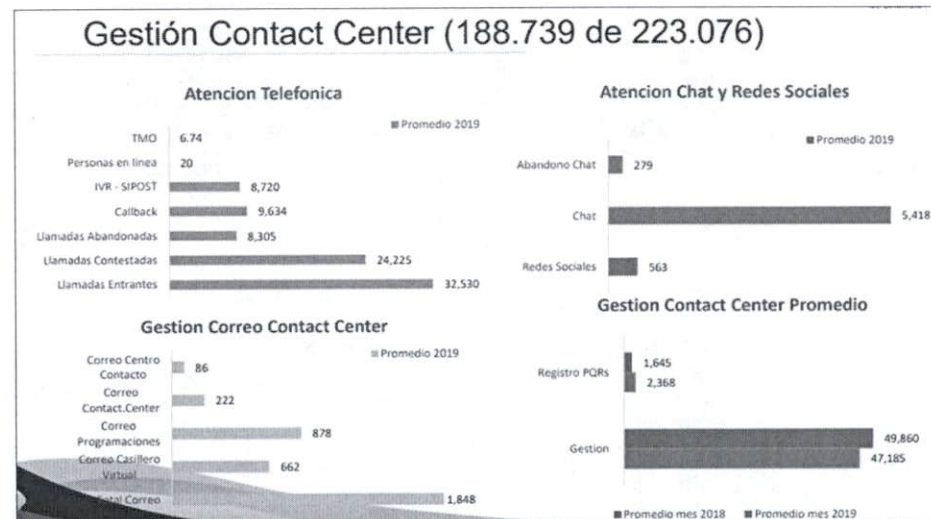
- Curso formación auditor interno BASC
- Portafolio de servicios
- La fórmula de la felicidad
- Inducción corporativa

Avance 34%

Subcomponente 4
Normativo
Procedimental

4.1 Establecer indicadores que permitan medir la gestión de PQR's identificando oportunidades de mejora en la prestación de los servicios

La Vicepresidencia de Servicio al Cliente estableció los indicadores que identifican oportunidades de mejora en la gestión de PQR'S, como se relaciona en la siguiente gráfica. Avance 34%



Subcomponente 4
Normativo
Procedimental

4.2 Fortalecer el mecanismo a través del cual se controla la recepción, gestión y respuestas a las peticiones con calidad y en los tiempos legales.

La Vicepresidencia de Servicio al Cliente realizó actividades mes a mes para fortalecer el mecanismo de control y recepción de respuestas a las peticiones con calidad y tiempos legales, se incluye su relación.

Enero: Se definió en conjunto con el área de Informática y tecnología la posibilidad de integrar todas las herramientas, en una sola para optimizar la gestión y los recursos. Se designó por parte del área de IT un Gerente de Proyecto.

Febrero: El cronograma de la empresa Claro incluyo dentro de sus servicios de tecnología: Canales de internet, mejoras de capacidad en infraestructura y la solución de Contact Center, hasta un 42% para esta última.

Marzo: Se realizaron las grabaciones de audio de todo el árbol del IVR, pruebas y ajustes a la solución; pruebas de consulta de guías a través de la solución del IVR (telefónicamente por autoatención) y se recibió una capacitación por parte del proveedor del CRM para construir la interfaz webapi que conectará Genesys con nuestro CRM Dynamics. La solución del Contact Center avanzó a un 57%.

Abril: El proveedor Claro avanzó en el proyecto de implementación de Genesys y mostró en ambiente de pruebas como quedaría el Chat de 4-72 por medio del widget, como se visualizaría la pantalla de atención del agente para chat, para correo electrónico, redes sociales e IVR. Avance 35%




4.3 Revisar y fortalecer la política de protección de datos personales

La Vicepresidencia de Servicio al Cliente se encuentra estudiando el fortalecimiento de la política de protección de datos personales y ha solicitado la participación de la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, Secretaria General y un asesor de Presidencia.

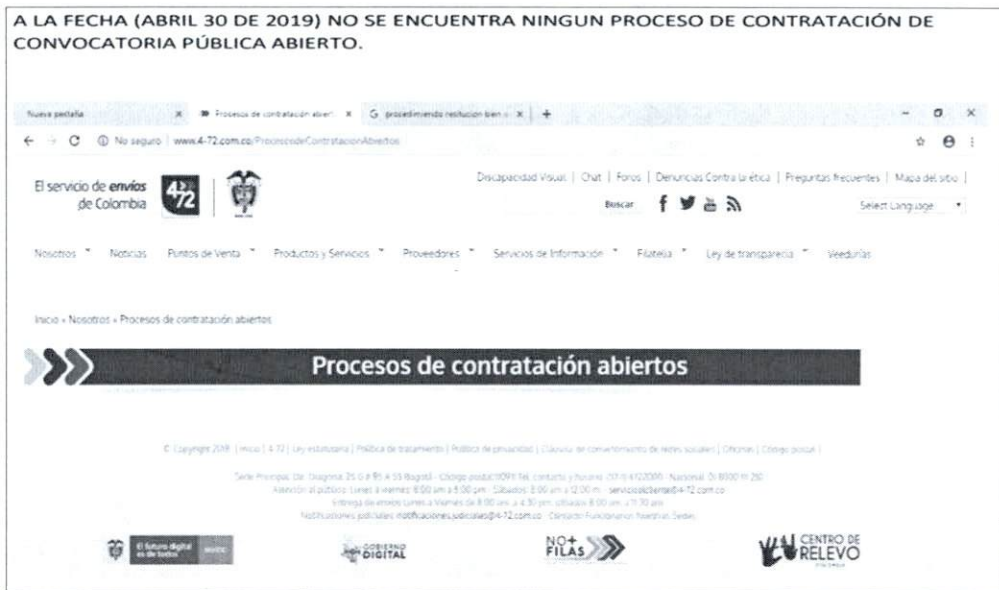
Avance 36%

792

<p>Subcomponente 5</p> <p>Relacionamiento con el ciudadano</p>		<p>5.1 Realizar encuestas de Percepción de Servicio respecto a la calidad del servicio ofrecido, con el objetivo de identificar las necesidades más sentidas de los clientes naturales y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.</p> <p>5.2 Realizar encuestas de Percepción de Servicio respecto a la calidad del servicio ofrecido, con el objetivo de identificar las necesidades más sentidas de los clientes corporativos y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados</p> <p>La Vicepresidencia de Servicio al Cliente para los numerales 5.1 y 5.2 realizó actividades administrativas para la orden de servicio 037 de 2019 cuyo objeto es: <i>"Contratar una empresa especializada en estudios de mercado para medir indicadores como NET Promoter Score, importancia e índice de satisfacción, de personas naturales y jurídicas usuarias del servicio 4-72 a nivel nacional, para los diferentes canales de atención como son puntos de venta, oficinas de atención al ciudadano, Contac Center, pagina web, así como el tratamiento de PQR'S y sus equivalentes para el segmento corporativo el proceso de entrega de sobres y paquetes incluyendo el seguimiento de envíos"</i>. Avance 40%</p>
<p>QUINTO COMPONENTE:</p> <p>Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</p> <p>Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa</p>	<p>2. Dirección Nacional de Gestión Humana</p> <p>3. Secretaria General</p> <p>4. Vicepresidencia de Servicio al Cliente</p> <p>5. Oficina de Archivo y Correspondencia</p> <p>6. Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>7. Dirección Nacional de Informática y Tecnología</p>	<p>Anexo 5: Transparencia y Acceso a la Información</p> <p>1.1 Realizar evaluación del cumplimiento de la información mínima a publicar, diligenciando la matriz de autodiagnóstico 2019</p> <p>La Dirección Nacional de Informática y Tecnología maneja una matriz de la información mínima a publicar en la página web de la entidad. Avance 50%</p> <p>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</p> <p>Dirección Nacional de Informática y Tecnología presenta la actividad con vencimiento el 31 de agosto de 2019.</p> <p>1.3 Publicación trimestral en las redes sociales para el consumo de los datos abiertos de la entidad</p> <p>La Dirección Nacional de Informática y Tecnología publicó en redes sociales eventos para consumo de datos abiertos de la entidad en Facebook, redes sociales, durante el periodo comprendido.</p> 

1.4 Mantener actualizada la información de la contratación publicada en la página web.

La Secretaria General durante el primer cuatrimestre del año realizó cuatro procesos de convocatoria pública, los cuales fueron publicados en la página web en las fechas correspondientes al cronograma estipulado en los pliegos de condiciones, para cada una de las convocatorias. Avance 36%

**QUINTO COMPONENTE****Subcomponente 2**
Lineamientos de
Transparencia Pasiva**2.1 Publicar y actualizar en la Página Web la información de PQR'S recibidas durante la vigencia**

La Vicepresidencia de Servicio al cliente público en la página web de la entidad la información de PQR's recibidas en el primer trimestre de 2019 se pueden consultar en el link. Avance 34%

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

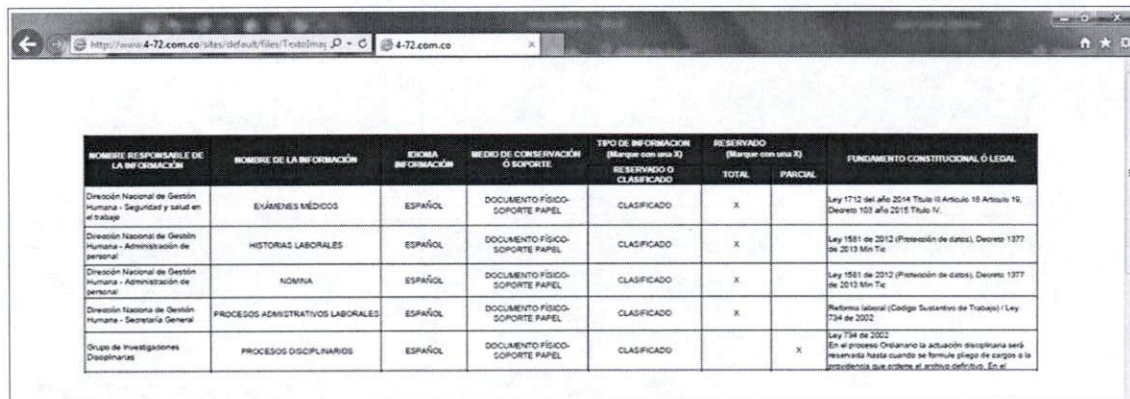
3.1 Aprobar y publicar el registro de activos e índice de información clasificada

Pila

Subcomponente 3
Elaboración de los
Instrumentos de
Gestión de la
Información

La Oficina de Archivo y Correspondencia elaboró un registro de activos para posibles observaciones de la ciudadanía y fue publicado para su consulta en la página web de la entidad. Avance 50%

<http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextolmagenArchivo/Indice-de-informacion-clasificada-y-reservada-4-72.pdf>



NOMBRE RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	NOMBRE DE LA INFORMACIÓN	IDIOMA INFORMACIÓN	MEDIO DE CONSERVACIÓN O SOPORTE	TIPO DE INFORMACIÓN (Marque con una X)	RESERVADO (Marque con una X)		FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL O LEGAL
					TOTAL	PARCIAL	
Dirección Nacional de Gestión Humana - Seguridad y salud en el trabajo	EXÁMENES MÉDICOS	ESPAÑOL	DOCUMENTO FÍSICO-SOPORTE PAPEL	CLASIFICADO	X		Ley 1712 del año 2014 Título II Artículo 18 Artículo 19, Decreto 103 año 2015 Título IV.
Dirección Nacional de Gestión Humana - Administración de personal	HISTORIAS LABORALES	ESPAÑOL	DOCUMENTO FÍSICO-SOPORTE PAPEL	CLASIFICADO	X		Ley 1581 de 2012 (Protección de datos), Decreto 1377 de 2013 Min. Tr.
Dirección Nacional de Gestión Humana - Administración de personal	NOVENA	ESPAÑOL	DOCUMENTO FÍSICO-SOPORTE PAPEL	CLASIFICADO	X		Ley 1581 de 2012 (Protección de datos), Decreto 1377 de 2013 Min. Tr.
Dirección Nacional de Gestión Humana - Secretaría General	PROCESOS ADMINISTRATIVOS LABORALES	ESPAÑOL	DOCUMENTO FÍSICO-SOPORTE PAPEL	CLASIFICADO	X		Reforma laboral (Codigo Sustantivo de Trabajo) / Ley 754 de 2002
Grupo de Investigaciones Disciplinarias	PROCESOS DISCIPLINARIOS	ESPAÑOL	DOCUMENTO FÍSICO-SOPORTE PAPEL	CLASIFICADO		X	Ley 754 de 2002 En el proceso Ordinario la actuación disciplinaria será reservada hasta cuando se formule plego de cargos o la acusación surta efecto al archivo definitivo. En el

3.2 Elaboración de Tablas de Control y Acceso

La Oficina de Archivo y Correspondencia elaboró un registro de activos para posibles observaciones de la ciudadanía y fue publicado para su consulta en la página web de la entidad. Avance 50%

<http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextolmagenArchivo/TABLAS%20DE%20CONTROL%20Y%20ACCESO%20DE%20SPN.pdf>

3.3 Actualizar y publicar el Esquema de publicación de información.

Dirección Nacional de Informática y Tecnología presenta la actividad con vencimiento el 31 de agosto de 2019.

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

La Dirección Nacional de Informática y Tecnología tiene habilitado el acceso del programa para ciegos en la página web de la entidad. Avance 50%

Real

QUINTO
COMPONENTE

Subcomponente 4
Criterio diferencial de
accesibilidad.

Subcomponente 4
Criterio diferencial de
accesibilidad.



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

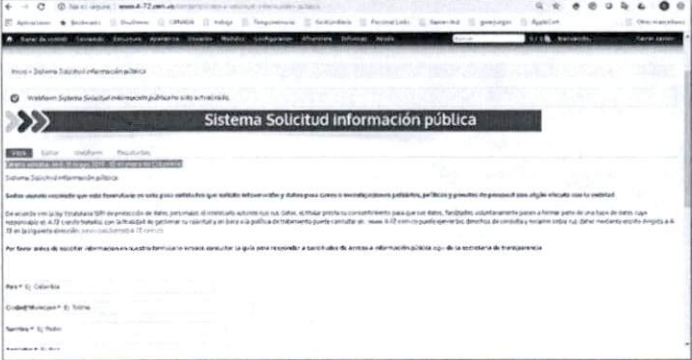
La Dirección Nacional de Informática y Tecnología tiene habilitado el acceso del programa traductor en la página web de la entidad. Avance 50%



5.1 Actualizar en la Página Web el mecanismo de comunicación para solicitudes de Información pública

La Dirección Nacional de Informática y Tecnología actualizó en herramienta en el portal web de la entidad.

7/24

<p>Subcomponente 5</p> <p>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</p>	 <p>Avance 100%</p>
--	---

Cordialmente,



Josefina del Pilar Rodríguez Arias
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Proyectó: Jennifer Parra. – Profesional de Control Interno

Revisó: Henry Torres – Profesional Experto de Control Interno

Aprobó Dra. Josefina del Pilar Rodríguez Arias – Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno