



SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.

Jefe Oficina Asesora de Control Interno: Dra. Silenia Neira Torres
Período evaluado: 01 de Noviembre de 2015 – 29 de Febrero de 2016

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina Asesora de Control Interno de Servicios Postales Nacionales S.A. emite el informe cuatrimestral del estado de control interno, los avances y las dificultades de los módulos y el eje transversal que componen el Modelo Estándar de Control Interno MECI, según el Decreto 943 de 2014.

✦ MÓDULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Talento Humano, acuerdos, compromisos o protocolos éticos, desarrollo del talento humano

La entidad cuenta con el Código de Conducta y el Código de Buen Gobierno, con el propósito de crear una conciencia de control, así como aplicar controles a las actividades y procedimientos asociados al desarrollo del recurso humano. Estos Códigos, comprenden los valores institucionales como referentes para la transparencia y parámetros para el tratamiento ante un conflicto de interés durante el desarrollo de las actividades necesarias para el cumplimiento del objeto social de la Entidad.

Dentro de las políticas, se cuenta con el Manual de perfiles, funciones y nivel de autoridad a través del cual se establecen los requisitos necesarios para determinar la estructura de la Entidad (tres niveles: directivo, gerencial y de apoyo a la gestión). El proceso de Gestión Humana garantiza la competencia del personal y vela por el cumplimiento de las normas legales vigentes que apliquen, divulgadas a través del aplicativo ISOLución, el periódico institucional "La Entrega" y las carteleras de la Entidad.

La entidad formuló el proyecto para la constitución de la Universidad virtual 4-72 inaugurado el 06-oct-15, mediante el cual participan el personal de Contratos Interadministrativos. La metodología comprende desde el curso "Inducción" (módulos corporativo, empleado y portafolio), Riesgos, Productos y servicios, para fortalecer los canales de capacitación, y facilitar el cumplimiento de los objetivos asociados al mejoramiento de las competencias, a nivel nacional, bajo un enfoque de auto-aprendizaje.

Adicional, gracias a la alianza con el SENA, 22 colaboradores obtuvieron el grado de "Técnico en Desarrollo de Operaciones Logísticas en la Cadena de Abastecimiento", actividad que continuará en el 2016

► 30 diciembre de 2015 — 13 de enero de 2016 — Colombia

La Entrega

Semanal

472

► Creciendo juntos

Encuentra en esta edición:

- Colaboradores, graduados y certificados por el SENA.
- 4-72 premió a sus Héroes del Servicio.
- Distribución felicita a su equipo de trabajo.
- Directivos 4-72 fueron los carteros en esta Navidad.
- Evita que IT elimine tu cuenta de correo electrónico.
- Pintor plasma la paz en estampilla Navidad 2015
- Sociales: Mira las fotos de los momentos que compartieron los colaboradores en diciembre.

Colaboradores, graduados y certificados por el SENA

4-72 felicita a los 22 colaboradores que se graduaron del SENA como técnicos en 'Desarrollo de Operaciones Logísticas en la Cadena de Abastecimiento', quienes dedicaron un año para formarse en este campo y reconoce a los 86 funcionarios que se certificaron en normas de competencia laboral, dando el primer paso para cumplir con el rigor que exige dicha entidad en este tipo de procesos.



22 colaboradores recibieron el título 'Técnico en Desarrollo de Operaciones Logísticas en la Cadena de Abastecimiento'

Esta gestión hace parte del objetivo de Servicios Postales Nacionales S.A. de fortalecer al talento humano de la compañía, para mejorar su nivel de competencia y aumentar la productividad de la organización.

Precisamente, buscando el cumplimiento de esa meta, 4-72 tendrá un convenio en el que el SENA le proveerá siete programas de formación titulada (técnicos y tecnólogos) relacionados con el core del negocio.

Adicionalmente, se impactarán 1590 personas a través de 10 programas de formación complementaria que serán diseñados a la medida de 4-72 en temas como Correo y Mensajería, Gestión Documental, Archivistica, Cadena de Abastecimiento y Servicio al Cliente.



86 funcionarios que se certificaron en normas de competencia laboral.

Fuente: Periódico La Entrega, mail del 05-ene-16.

Durante el mes de diciembre 2015, se desarrolló el proceso de re-inducción a los colaboradores, a través de la plataforma "UVirtual":

[illegible]

Buenos días:

Damos vida a nuestro campus virtual **UVirtual.4-72.com.co.**, para iniciar un nuevo enfoque en materia de capacitación, en SPN 4-72.

La propuesta virtual exige un cambio de cultura "cambio de chip", pasar de la cultura de esperar a que nos citen a una capacitación, nos desplazemos a un lugar y alguien nos "comparta" un conocimiento. La apuesta es pasar a una cultura de *auto-aprendizaje* donde el colaborador se convierte en dueño de su propio proceso.

En el auto-aprendizaje o aprendizaje autónomo, el compromiso de aprender es individual y no depende de otros, el estudiante se convierte en sujeto activo, a diferencia de los procesos presenciales, en donde es un sujeto pasivo.

Ustedes como líderes de equipos son los primeros partícipes para que en cascada la cultura cambie; cada funcionario tendrá su plan de estudios, es personal e intransferible.

Dentro de su plan de formación el primer curso al cual está inscrito es Re-inducción a la Entidad; usted tendrá habilitado el curso a partir de hoy 17 de Diciembre de 2015 y hasta el 30 de Enero de 2016, lapso de tiempo en el cual debe desarrollarlo.

Fuente: Mail Institucional del 17-dic-15.

Por otra parte, a través del proyecto "Plan Bienestar Laboral 2015" se desarrollaron actividades tendientes a motivar a los colaboradores para alcanzar los estándares de calidad y servicio establecidos en la planeación estratégica:

No.	Actividad	Detalle	Avance Programado	Avance Real
1	Gestión del proyecto	Comprende la documentación propia del proyecto	100%	100%
2	Actividades de bienestar (1 cuatrimestre)	Comprende la celebración de fechas especiales como: día de la mujer, día del niño, empleado del mes, celebración de cumpleaños, escuela de fútbol, entrenamiento de equipos de 4-72, la inauguración de la Planta de Automatización, y talleres, charlas motivacionales, programas de servicio, caminatas ecológicas , etc.	100%	100%
3	Actividades de bienestar (2 cuatrimestre)	Comprende la celebración de fechas especiales como: día de madre, día del padre, olimpiadas deportivas 2015, colaborador del mes, celebración de cumpleaños, torneo La Amistad, ferias de vivienda y vehículo, y talleres, charlas motivacionales, programas de servicio, caminatas ecológicas , etc.	100%	100%
4	Actividades de bienestar (3 cuatrimestre)	Comprende la realización de la feria de recreación y turismo, la celebración del día de cartero, día de la familia, día de los niños, halloween, navidad, la realización del concurso Mi Mural, y talleres, charlas motivacionales, programas de servicio, caminatas ecológicas . etc.	100%	100%

Fuente: Consulta LinkTic 10-ene-16 (10:00 a.m.)

Direccionamiento Estratégico: Planes, programas y proyectos, indicadores de gestión

A través del Código de Buen Gobierno la Entidad ha establecido la normatividad aplicable para la prestación de los servicios mensajería expresa, funciones de la Representación Legal (asociada a la contratación), visión, políticas seguridad industrial y salud en el trabajo, sistema de gestión de control y seguridad, sistema de administración y mitigación del riesgo de lavados de activos y financiación del terrorismo aplicable a proveedores y/o contratistas, entre otros.

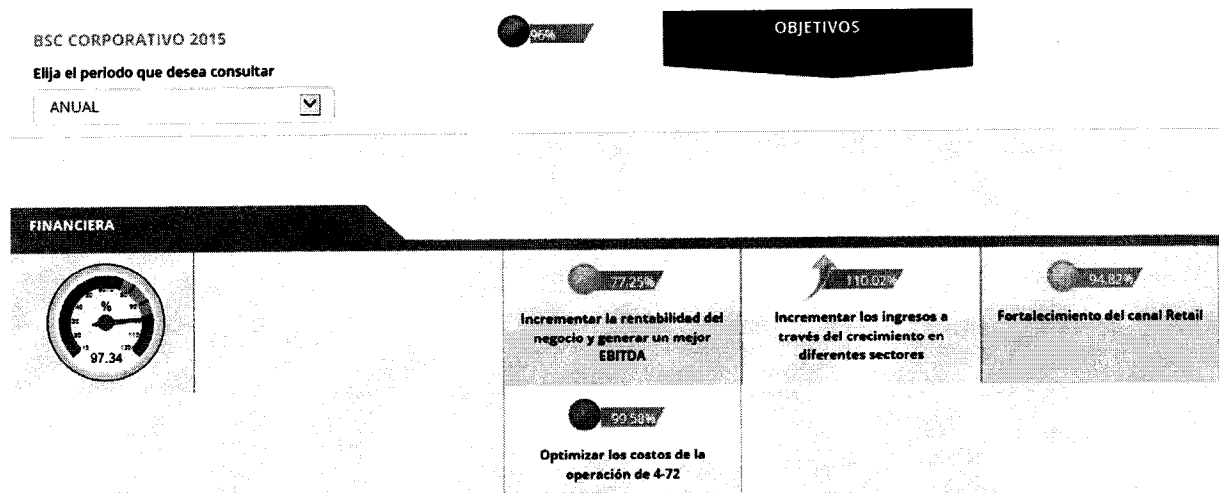
La planeación estratégica de la vigencia 2015 denominada de "Transformación", está orientado al logro de la sistematización y estabilización de los sistemas de información en la Entidad.

Los propósitos estratégicos definidos para la vigencia actual son:



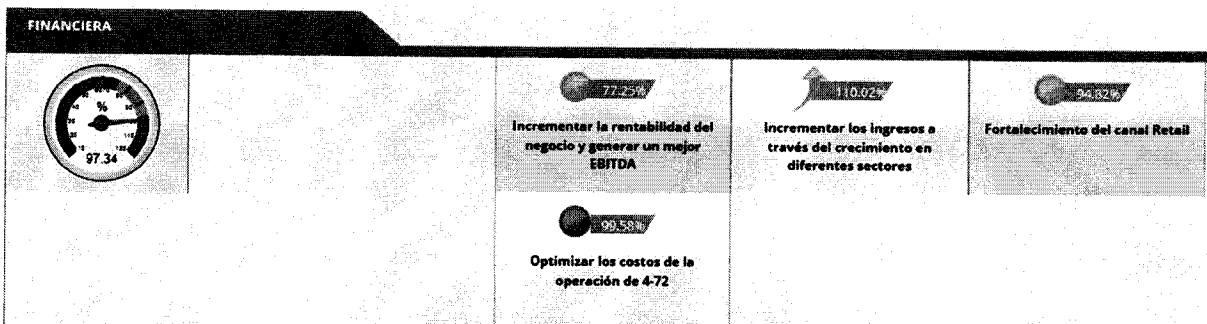
Fuente: Periódico La Entrega, 30-jun-15.

El Balanced Scorecard Corporativo anual 2015, obtuvo un cumplimiento del 96%, ubicándose en un rango bueno de gestión:



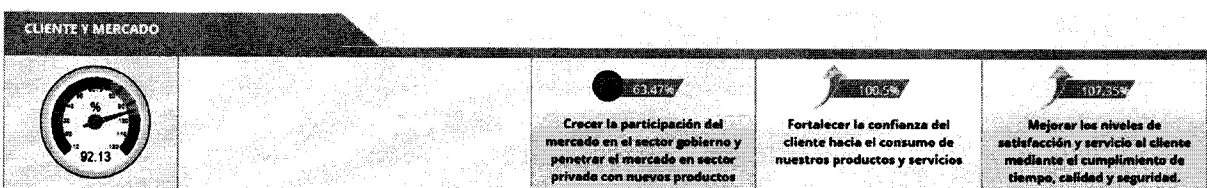
Fuente: Consulta LinkTic 10-mar-16 (9:00 a.m.)

La perspectiva Financiera presentó una medición del 97,34% gracias al incremento de los ingresos a través del crecimiento en diversos sectores, el cual logro un cumplimiento del 110,2%, seguido del logro en la optimización de los costos de la operación, cuyo cumplimiento fue del 99,58%, principalmente.



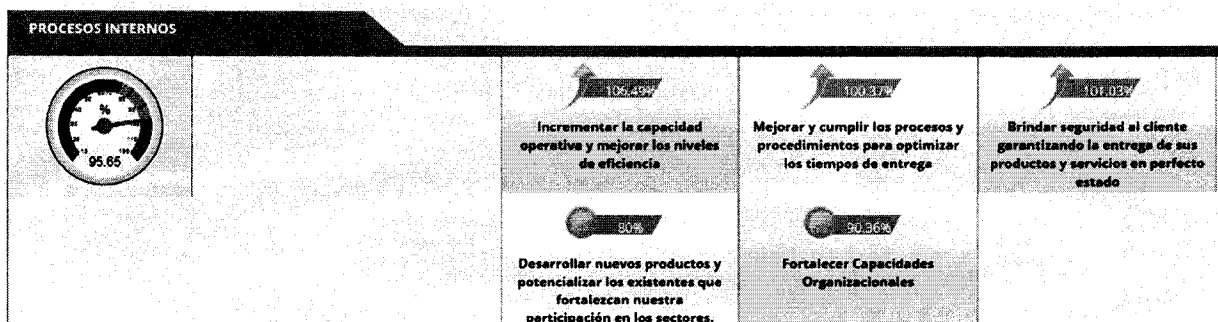
Fuente: Consulta LinkTic 10-mar-16 (9:00 a.m.)

La perspectiva de Cliente y Mercado presentó una medición del 92,13%, gracias al cumplimiento de los esfuerzos encaminados a fortalecer la confianza del cliente hacia el consumo de los productos y servicios, cuyo cumplimiento fue del 100,5%, seguido del mejoramiento de los niveles de satisfacción y servicio al cliente, cuyo cumplimiento fue del 107.35%, principalmente.



Fuente: Consulta LinkTic 10-mar-16 (9:00 a.m.)

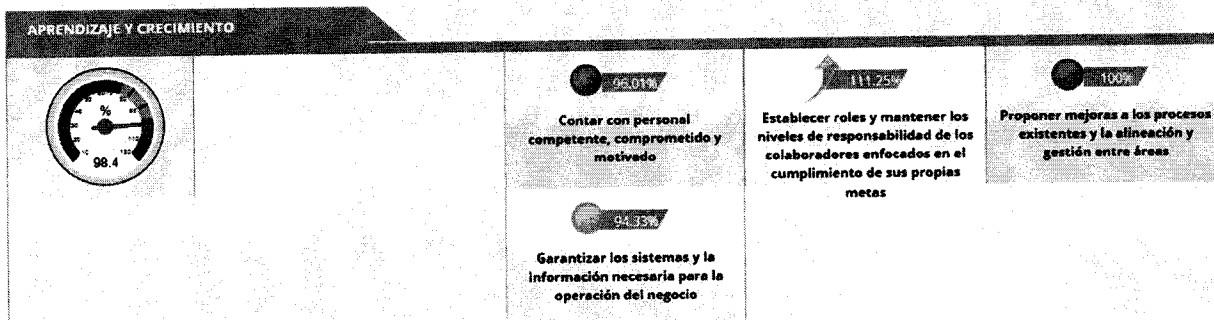
En la perspectiva de procesos internos, los objetivos de incrementar la capacidad operativa y mejorar los niveles de eficiencia, mejorar y cumplir los procesos y procedimientos para optimizar los tiempos de entrega y brindar seguridad al cliente garantizando la entrega de sus productos y servicios en perfecto estado, lograron un cumplimiento superior al programado, con mediciones del 106,49%, 100,37% y 101,03%, respectivamente.



Fuente: Consulta LinkTic 10-mar-16 (09:00 a.m.)

La perspectiva de aprendizaje y crecimiento presentó un cumplimiento del 98,4%. Los objetivos "Establecer roles y mantener los niveles de responsabilidad de los colaboradores enfocados en el

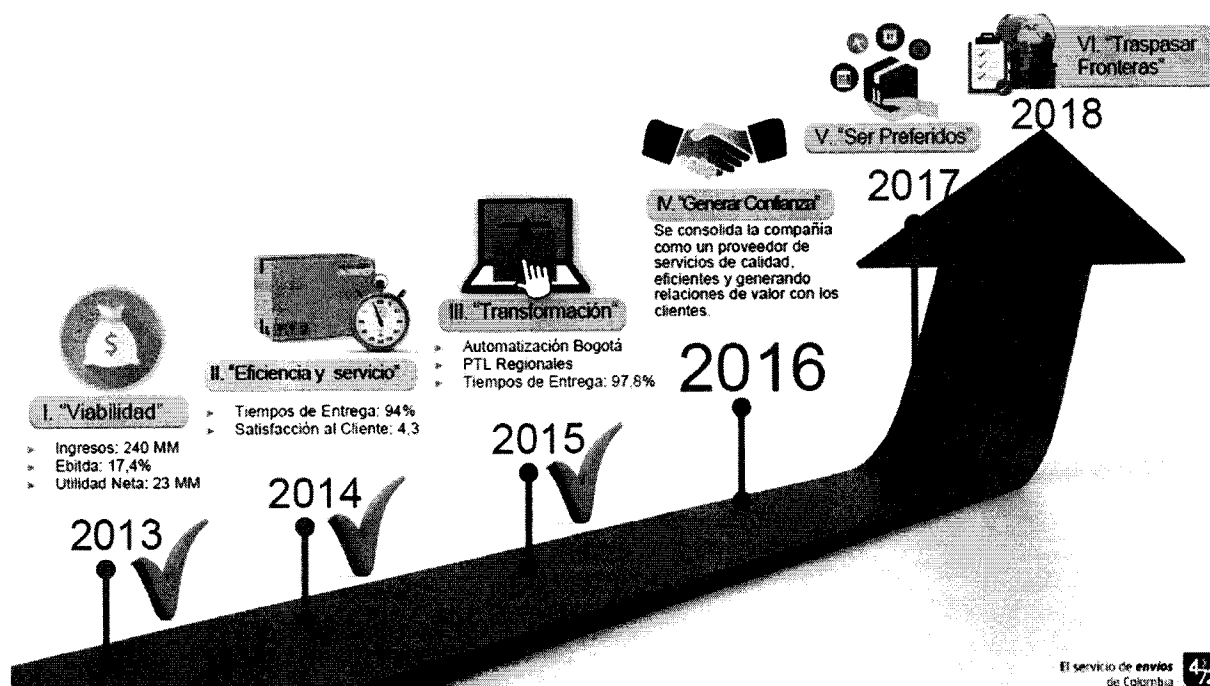
cumplimiento de sus propias metas" y "Proponer mejoras a los procesos existentes y la alineación y gestión entre áreas" presentaron mediciones del 111,25% y 100%, respectivamente.



Fuente: Consulta LinkTic 11-mar-16 (08:00 a.m.)

Durante el mes de diciembre de 2015, la Alta Dirección socializó la Planeación Estratégica vigencia 2016, a través de la cual se abordaron temas como:

- ✓ Panorama general de la industria postal.
- ✓ Cumplimiento de las metas planteadas en el 2015.
- ✓ Propuestas y metas, vigencia 2016.

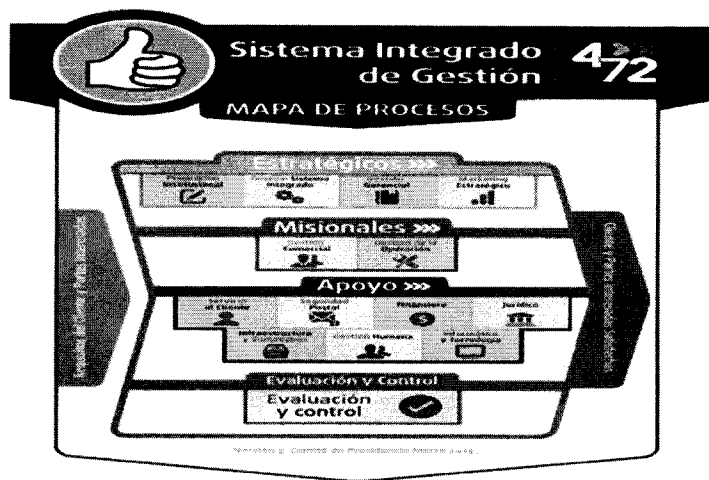


Fuente: Presentación Planeación Estratégica 2016,

Modelo de operación por procesos, estructura organizacional, políticas de operación

La Entidad cuenta con el Sistema Integrado de Gestión el cual considera los instrumentos gerenciales para el logro de los objetivos en desarrollo de la función institucional, en procura del mejoramiento continuo a la gestión.

La interrelación de los procesos y subprocesos se expresa en el Mapa de Procesos divulgado a todo el personal que labora en la Entidad a través del aplicativo ISOLución:



Fuente: ISOLución, módulo Procesos.

Para reforzar las competencias de los colaboradores así como los niveles de productividad organizacional, la entidad estableció el "Plan Capacitación 2015", el cual abarca todas las necesidades de capacitación de los procesos, como: formación en Liderazgo, escuela operativa, admisión, evaluadores de competencias, entrenamiento en la plataforma Multiplay, manejo de montacargas, habilidades en ventas, gerencia de ventas, conocimiento del portafolio de productos y servicios, desarrollo de habilidades de las áreas Call Center, PQR, Ejecutivos de Cuenta y Puntos de Venta, plan que continúa su formulación y ejecución para la vigencia 2016.

Para medir la eficacia de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los clientes, la Entidad cuenta con los indicadores: Oportunidad en la atención de PQRs, Disminución de Quejas y Reclamos, Oportunidad en la atención de las llamadas de Call Center, y, Cumplimiento Estándar en la Atención de llamadas de Call Center. El principal indicador, "Oportunidad en la atención de PQRs" obtuvo un cumplimiento del 95% al cierre del ejercicio 2015.

A su vez, la Jefatura Nacional de PQR implementó un monitoreo a la gestión de las PQR, a través de un sistema de alertas tempranas, y la implementación de un grupo élite centrado en atender contingencias al interior del proceso, plan que está contemplado ejecutarse durante el primer semestre de 2016. Adicional, en el mes de febrero 2016, se actualizó la documentación asociada, atendiendo las sugerencias vistas por los órganos de control y seguimiento.

Respecto al cumplimiento del indicador "Incrementar la capacidad operativa y mejorar los niveles de eficiencia", la Entidad cuenta con los indicadores "Eficiencia por Colaborador (piezas / empleado)" y

“Volumen de envíos distribuidos (piezas / año), presentaron un cumplimiento del 120% y 86,22% al cierre del ejercicio:

No.	Indicador	Unidad de medida	Cumplimiento Dic-15	Observación Control Interno
1	Eficiencia por colaborador (piezas / empleado)	Número	120%	Se cumplió gracias al volumen de envíos distribuidos en el 2015 (113.823.868) sobre el promedio acumulado del personal, que el año 2015 fue de 1.787.
2	Volumen de envíos distribuidos (Piezas / año)	Número	86,22%	El acumulado de los meses de Enero – Diciembre del indicador de Volumen de envíos distribuidos fue de 113'823.868 En el mes de Diciembre se obtuvo un volumen de envíos distribuidos de 8.982.169 de los cuales 5.555.328 corresponden a masivos, 16.271 corresponden al servicio corra y 984.098 corresponden al volumen de envíos internacionales y 2.389.241 nacionales más 8.395.089 envíos como servicios de transporte especial.

Fuente: Elaboración propia a partir de consulta en LinkTic 11-mar-16 (10:00 a.m.)

Administración de Riesgos¹:

El sistema de administración de riesgos en la Entidad contempla los sistemas de Riesgos Operativo, Liquidez y de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo. La Entidad cuenta con la política, metodología y herramientas para identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos, como son:

- La Alta Dirección es responsable por la Administración de los riesgos en 4-72.
- Todos los funcionarios de la entidad deben conocer, adoptar y promover el cumplimiento de la normatividad vigente.
- La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento es responsable por liderar y coordinar la Administración de los Sistemas de Administración de Riesgos.

Los riesgos están disponibles a través del aplicativo Sherlock. Se gestionan a través de planes de acción establecidos por cada proceso/subproceso para tal fin.

Los procedimientos actuales para el desarrollo de las actividades propias asociadas a riesgos, son:

Código	Título Documento	Proceso
PR-GG-004	Gestión de Riesgos	Gestión Gerencial
PR-GG-005	Investigación y Análisis de Eventos de Riesgo	
PR-GH-015	Identificación de Peligros y Riesgos	Gestión Humana

Fuente: Consulta ISOLución – módulo Documentación, 09-jul-15 (07:50 p.m.)

En la página web institucional² está publicado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano incluida la matriz de riesgos de corrupción, en cumplimiento de los artículos 73 y 74 de la Ley 1474 de 2011.

¹ Información Gerencia de Riesgos y Cumplimiento.

² Consulta página web institucional www.4-72.com.co, pestaña Nosotros, Informes y Documentos, Documentos de Gestión, link: http://www.4-72.com.co/index.php?option=com_enlace&view=enlace&Itemid=192.

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento en cumplimiento de las directrices establecidas, realizó en los meses de marzo y noviembre de 2015, el proceso de recalificación de riesgos, con los monitores de riesgo y los líderes de cada proceso, subproceso y áreas de la Entidad.

Por otra parte durante el 2015, la Oficina Asesora de Control Interno realizó 3 seguimientos a los mapas de riesgos institucionales, comunicando a la Gerencia las oportunidades de mejora al proceso. Para la vigencia 2016, según el Plan de Auditoría, se tienen programados dos seguimientos por semestre.

Dificultades

- Dados los cambios de los procedimientos por la transformación de los procesos misionales, es necesario la actualización de las políticas y procedimientos de la operación, armonizadas con los sistemas de gestión existentes, para guardar coherencia con las actividades que actualmente se ejecutan.
- Deben implementarse controles efectivos a las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de los clientes y usuarios, para garantizar su respuesta de manera oportuna.
- Es importante robustecer las actividades asociadas a la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, así como los mecanismos de autoevaluación de manera transversal y al interior de los procesos, en todas las sedes de la compañía.
- Deben integrarse los procesos de administración de riesgos (incluido los de corrupción), y fortalecer la construcción de los planes de mejoramiento por procesos e individual, para que los cambios y/o actualizaciones del Sistema de Control Interno sean divulgados, se comprendan y apliquen por los colaboradores de la Empresa a nivel nacional.

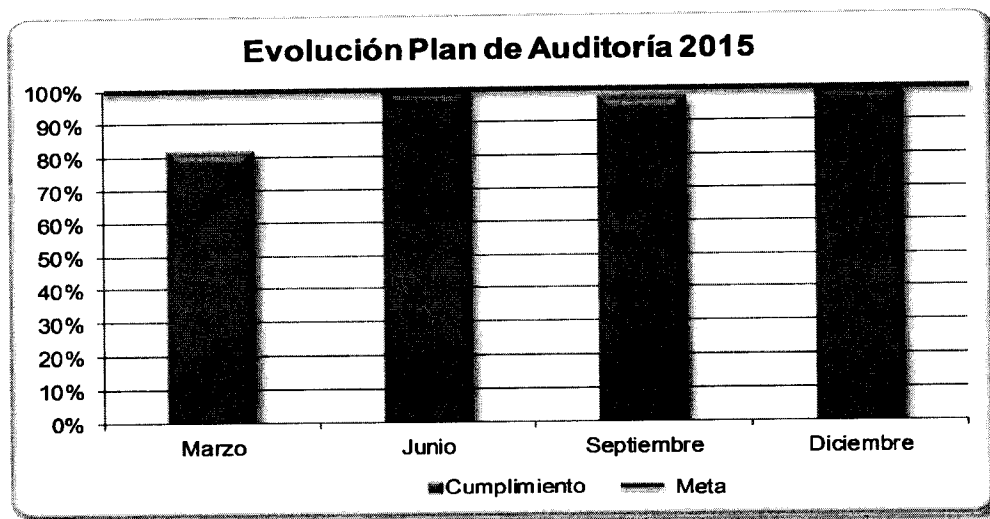
✦ CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La entidad a través de la Resolución 0000044 del 09-oct-14 implementó los ajustes necesarios para adaptar al interior los cambios surtidos en la actualización del Modelo Estándar de Control Interno – MECI – (Decreto No. 943 de 2014), garantizando la estructura necesaria para fortalecer el Sistema de Control Interno (Equipo MECI), lo que permitió actualizar y sensibilizar de manera transversal los aspectos asociados al MECI.

Para la realización de las auditorías internas se cuenta con dos procedimientos mediante los cuales se establecen parámetros de planificación, ejecución y seguimiento, para la realización de las auditorías y de los planes de mejoramiento por procesos:

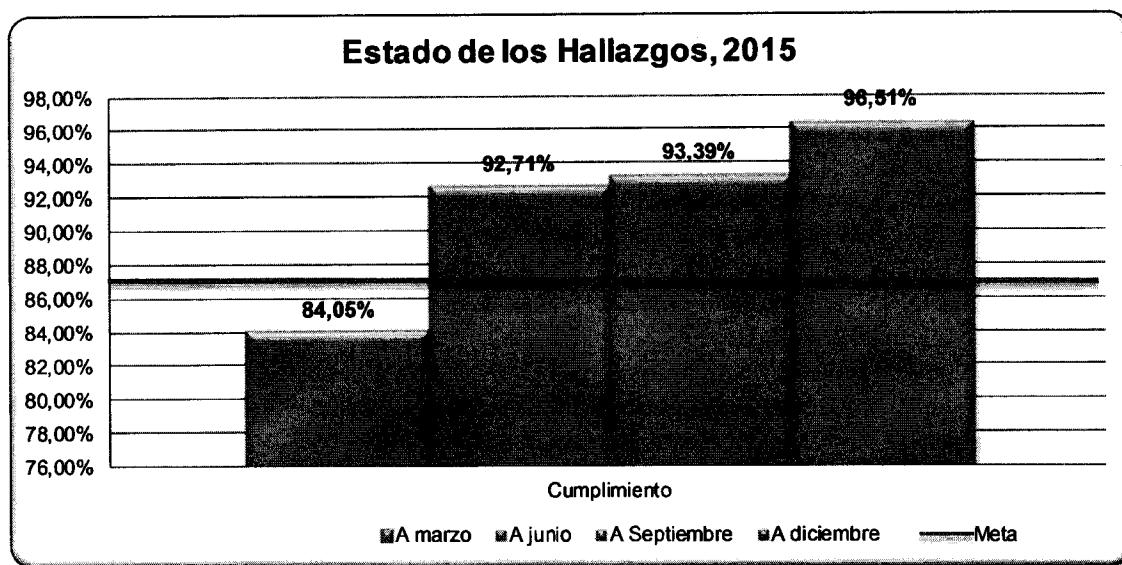
- Procedimiento Auditoría de Control Interno (PR-EC-001).
- Procedimiento Auditorías Internas (PR-SI-011).

Durante la vigencia 2015 la Oficina Asesora de Control Interno ejecutó el Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno (acta No. 051), el cual presentó un cumplimiento del 100%, al cierre del ejercicio.



Fuente: Elaboración Propia

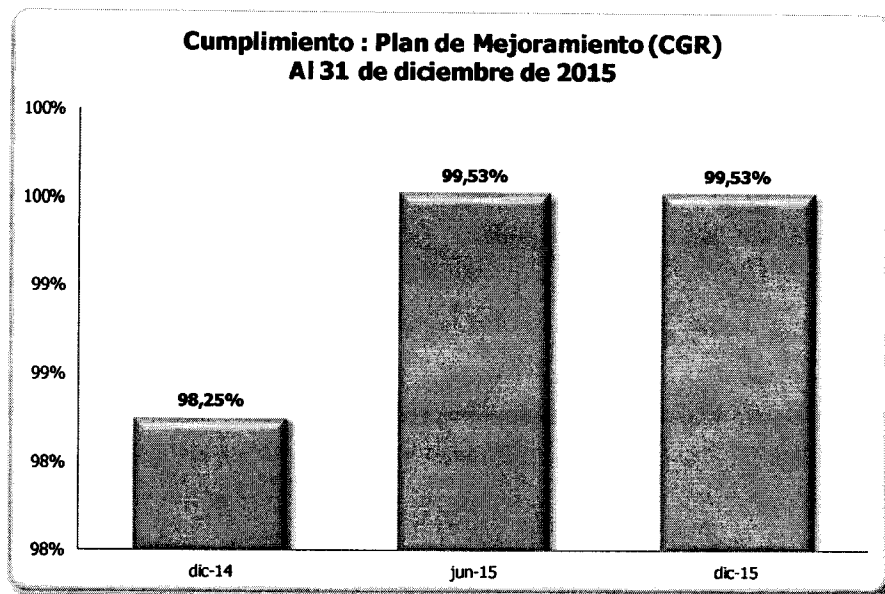
Las actividades de aseguramiento que ejecuta la Oficina Asesora de Control Interno generan resultados expresados en fortalezas y debilidades, y éstas últimas comprendidas en hallazgos y recomendaciones, las cuales se espera sean adoptadas por la Administración. A diciembre de 2015, la implementación de las recomendaciones y sugerencias por parte de los procesos/subprocesos auditados alcanzó el 96,51%:



Fuente: Elaboración Propia

La Oficina Asesora de Control Interno realizó seguimientos y verificación al cumplimiento de las acciones adelantadas por la Entidad formuladas en el Plan de Mejoramiento Institucional, para gestionar las

observaciones identificadas por la Contraloría General de la República, ejercicio que arrojó el siguiente avance como resultado del seguimiento en el 2015:



Fuente: Elaboración propia a partir de la matriz del PMI, Contraloría General de la República.

Dificultades

- Existen debilidades en la formulación y ejecución de los planes de mejoramiento por procesos, debido a que algunos son implementados en un tiempo superior al esperado, e impiden su cierre efectivo al cierre de la vigencia.
- Durante la vigencia 2015, no se formularon planes de mejoramiento individual.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

Información y Comunicación interna y externa, sistemas de información y comunicación

De acuerdo a las políticas de Buen Gobierno, la comunicación en 4-72 busca direccionar los lineamientos de la Alta Gerencia, así como ser un canal de retroalimentación entre ésta y los colaboradores. Para ello, se cuenta con procesos de comunicación interna y con los clientes:

Información Primaria: Aquella que surge de las necesidades de los clientes y de la comunidad en general. Cuenta con las siguientes herramientas:

- Mecanismos de recepción de recomendaciones, sugerencias y solicitudes de la ciudadanía (Oficina de Servicio al Cliente en Bogotá y sedes regionales, Puntos de venta, línea telefónica Bogotá y Nacional, página web, buzones de sugerencia, redes sociales, correos electrónicos).



- Fuentes de información primaria (Gobierno –MINTIC, CRC-, accionistas, proveedores, clientes y comunidad).
- Mecanismos de consulta con los diferentes grupos de interés (encuesta de medición del nivel de satisfacción del usuario (NSU), audiencia pública de rendición de cuentas).
- Mecanismos para la obtención de la información para la gestión de la entidad (gestión realizada por cada proceso/subproceso).

Información secundaria: Aquella que se genera de la ejecución de las actividades diarias, las cuales están orientadas a transformar positivamente la información de acuerdo a las necesidades de los clientes y de la misma organización. Cuenta con las siguientes herramientas:

- Mecanismos para recibir sugerencias o recomendaciones por parte de los servidores (la intranet institucional).
- Tablas de retención documental (mediante la definición de disposiciones en cuanto a ubicación, clasificación, tiempo de retención y disposición que se relacionan en el listado maestro de registros).
- Fuentes internas de información (informes que describen la gestión de cada proceso/subproceso).

Los controles establecidos para el control de la información, relacionado a la captura, procesamiento, administración y distribución de datos e información tanto primaria como secundaria son:

- Control de correspondencia entrante y saliente.
- Manejo organizado de recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos disponibles.

Para el manejo organizado de la correspondencia, se cuentan con los procedimientos PR-IS-025 Correspondencia Enviada y PR-IS-026 Correspondencia Recibida, a través de los cuales se determinan los controles necesarios para la correspondencia entrante (verificación, radicación, clasificación y entrega) para garantizar la trazabilidad de las comunicaciones que son enviadas por la Entidad en cumplimiento de las actividades de su objeto social, y de la correspondencia recibida (recibir, radicar, registrar y distribuir las comunicaciones recibidas) para garantizar la trazabilidad de la documentación que ingresa a la Entidad en desarrollo de su objeto social.

Estos procedimientos son aplicados por las unidades de correspondencia a nivel nacional, quienes fungen como únicos autorizados para su manejo y distribución, a través del aplicativo "ControlDoc".

Con relación al manejo organizado de recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos disponibles, el proceso de Informática y Tecnología administra e interactúa con los proveedores con el fin de *"dotar de herramientas tecnológicas a los diferentes procesos de la empresa para apoyar su correcto desarrollo (...)"*

desde el levantamiento de requisitos e inventarios de hardware y software hasta la apropiación tecnológica³.

En el caso de los recursos físicos, se organizan en inventarios que son administrados por la Vicepresidencia de Soporte Corporativo a través del sistema Seven. En cuanto a los recursos humanos, están organizados y sistematizados en la Dirección Nacional de Gestión Humana, usando como herramienta de almacenamiento los diversos programas de Office, y los softwares Aurora y Kactus.

Para los recursos financieros se utilizan programas de Office y el software Seven, utilitario por la Jefatura Nacional de Contabilidad, como usuario. Para los recursos tecnológicos se cuenta con un inventario de los equipos y software que actualmente tiene la empresa, los cuales son administrados y gestionados por la Dirección Nacional de Informática y Tecnología.

Por otra parte, con el propósito de asegurar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información hacia los diferentes grupos de interés, la entidad cuenta con los siguientes medios de comunicación:

- Página web, encaminada a lograr la prestación de un servicio más ágil y eficiente para el ciudadano, de acuerdo a los lineamientos descritos por el Manual 3.0 para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea. En ella se encuentra publicada:
 - La información general (misión, visión, objetivos, organigrama, etc.)
 - Datos de contacto (teléfonos y líneas gratuitas, correos electrónicos de contacto, horarios de atención de nuestros puntos de venta, sucursales y regionales, entre otros).
 - Servicios de Información, preguntas y respuestas frecuentes, glosario, noticias, entre otros.
 - Normatividad, leyes, acuerdos u ordenanzas, decretos, resoluciones, circulares, entre otros.
 - Información Financiera y Contable: estados financieros, entre otros.
 - Planeación, Gestión y Control, plan estratégico vigente, plan de acción, informes de gestión, plan de compras, entre otros.
 - Trámites y Servicios, trámites que actualmente están registrados en SUIT.
 - Sistemas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, los cuales permiten al cliente o interesado ingresar cualquier tipo de solicitud referente a la empresa, o denunciar un posible hecho de corrupción.
- Comunicados de prensa, definidos por la Presidencia de acuerdo a los requerimientos definidos por la empresa.
- Oficinas de Servicio al Cliente, mediante la atención directa y personalizada de inquietudes, sugerencias y dudas que tenga el cliente o usuario externo, con el fin de mantener satisfecho al cliente que se acerque a este mecanismo.
- Oficina de peticiones, quejas y reclamos, a fin de brindar respuesta que se da al cliente, a nivel nacional e internacional, sobre las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que surjan. Esta oficina se encarga de gestionar la solicitud del cliente y dar una respuesta oportuna de acuerdo con los tiempos definidos por Ley.
- Oficina de Call Center, a través de la cual se da trámite a todas las inquietudes y sugerencias entregadas por el cliente o usuarios. Esta oficina tramita las solicitudes al área PQR para brindar así respuestas oportunas.

³ Política de Comunicaciones, numeral 4.3.2., página 8.



- Servicio de atención en línea, mediante el cual los clientes y/o usuarios se comunican con un asesor virtual de 4-72 desde cualquier lugar del mundo, para resolver dudas o inquietudes sobre los productos, brindándole una asesoría personalizada, resolviendo sus inquietudes de manera ágil y rápida.
- Redes sociales, como Facebook (472oficial), Twitter (472Colombia) y Youtube (472filatelia), mediante los cuales se difunde información acerca de los productos de la compañía, eventos y lanzamientos y/o actividades filatélicas.

Durante el primer semestre de 2015, la Entidad realizó la audiencia pública de rendición de cuentas (20-may-15), como acto generador de espacios para el diálogo entre la Entidad y la Sociedad en general, y en concordancia a lo consagrado en la Ley 489 de 1998, artículo 32, capítulo 8° "Democratización y control social a la administración pública".

A través del acta final de la rendición de cuentas, y del informe de evaluación, la Oficina Asesora de Control Interno emitió el análisis de las preguntas recibidas por los asistentes a la audiencia, así como las conclusiones del ejercicio, indicando la aplicación de planes de mejora (si corresponde). De la evaluación realizada por esta Oficina, la Entidad obtuvo la máxima calificación: 3.

En el 2015, para fortalecer la comunicación y divulgación de la información institucional, se actualizó la intranet, mecanismo a través del cual la Entidad divulga la información más relevante de la gestión, la cual cuenta con espacios para uso de los colaboradores (avisos clasificados) y para la medición y percepción de los canales de comunicación (encuestas).

Dificultades

- Existen oportunidades de mejora para la actualización de los procedimientos acordes con las nuevas dinámicas de los procesos de comunicación y divulgación.
- Los sistemas de información existentes para el procesamiento, administración y distribución de los datos e información a nivel nacional deberán contar con los procesos de actualización respectivos.

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

En términos generales el Sistema de Control Interno de la Entidad ha cumplido con los planes y programas establecidos, cuenta con la formalización y desarrollo acorde a su implementación y mantenimiento, lo cual le ha permitido contar con un ciclo continuo de mejoramiento mediante las diferentes actividades de auditoría tanto internas como por entes externos, además de las diferentes campañas que refuerzan y fomentan los principios y valores que enmarcan el actuar en la Entidad y el logro de los objetivos propuestos.

Se realizó seguimiento periódico al cumplimiento de las políticas encaminadas al Plan de Austeridad establecido por el Gobierno Nacional, así como a la rendición de informes a entes de control y el congreso, mecanismos que han permitido fortalecer los controles asociados al gasto y al presupuesto.

La empresa ha realizado esfuerzos importantes para la actualización tecnológica de los sistemas de información implementados para el cumplimiento de su gestión institucional.



Por último, los mecanismos de control implementados fortalecen el Sistema de Control Interno y contribuyen el logro de los objetivos y metas institucionales, para garantizar la protección de recursos, fomentar la eficacia y la eficiencia de las operaciones, y garantizar la calidad de todos los servicios prestados a los clientes.

RECOMENDACIONES

La Oficina Asesora de Control Interno considera importante que la administración continúe implementando las acciones necesarias para el mantenimiento y mejora del Sistema de Control Interno, lo que propende por la mejora permanente en la atención y satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

Teniendo en cuenta los cambios de los procedimientos gracias a la transformación de los procesos misionales, es necesario que las directrices vigentes sean actualizadas para que guarden coherencia con las actividades que actualmente se ejecutan.

Por último, es importante fortalecer los mecanismos de autoevaluación de manera transversal y al interior de los procesos, en todas las sedes de la compañía.

Cordialmente,



DIANA M. MONTAÑA B.

Jefe Oficina Asesora de Control Interno (E)

Elaborado por:

Diana Marcela Montaña B. – Profesional de Control Interno – Jefe (E)
Del 09 al 11 de Marzo de 2016