

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. Josefina del Pilar Rodríguez Arias

Período evaluado: 01 de Julio de 2016 – 31 de Octubre 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

Con el fin de crear una conciencia de control, la empresa ha implementado procedimientos de control asociados al desarrollo del recurso humano, mediante el Código de Conducta y el Código de Buen Gobierno.

Estos documentos demarcan valores institucionales como referentes para la transparencia. También establece los parámetros para el tratamiento ante un conflicto de interés durante el desarrollo de las actividades necesarias para el cumplimiento del objeto social de la empresa.

La estructura organizacional de 4-72 cuenta con tres niveles de autoridad y responsabilidad: directivo, gerencial y de apoyo a la gestión. El marco de actuación del personal de la empresa, así como el perfil, las competencias y experiencias requeridas para cada cargo, se establecieron mediante el Manual de perfiles, funciones y nivel de autoridad, actualizado en mayo 2016, incorporando transversalmente las siguientes funciones:

- Cumplir con las normas, procedimientos y reglamentos establecidos en la Entidad, participando en el mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión (Calidad, ambiental, BASC, Seguridad y salud en trabajo y MECI).
- Identificar los riesgos del proceso-área, establecer los controles para mitigar su materialización y realizar las pruebas de vulnerabilidad y simulacros.

Dentro de la mejora continua al proceso de selección, Gestión Humana cuenta con un plan de acción entre octubre y diciembre 2016, para garantizar que todos los cargos que sustentan la estructura orgánica, estén alineados al manual de perfiles, funciones y nivel de autoridad vigente. El plan contempla las siguientes actividades:

Descripción de Tareas:	Responsable	Producto Entregable	Disposición del producto	PROGRAMADO			
				Fecha Inicio	Fecha Fin	Avance Tarea	Avance total
Generar la estructura de cada una de las áreas, con cargos y nombres de las personas que los ocupan.	Líderes / jefes de procesos Profesional de Gestión Humana	Estructura de cada área	Archivo magnético de la Dirección Nacional de Gestión Humana	21/11/2016	25/11/2016	0%	0%
Solicitar el diligenciamiento del formato de levantamiento de perfiles de cargo, a cada líder o jefe inmediato.	Gerente Admón. de personal y nómina	Formato Levantamiento de perfiles de cargo y nómina	Archivo magnético de la Dirección Nacional de Gestión Humana	25/11/2016	25/11/2016	0%	
Realizar la entrega de los registros de levantamiento de perfiles a Gestión Humana	Líder o jefe inmediato	Registros Levantamiento de perfiles de cargo	Archivo magnético y físico de la Dirección Nacional de Gestión Humana	28/11/2016	30/12/2016	0%	
Actualizar y/o elaborar los manuales de funciones, con base en la información suministrada.	Profesional de Gestión Humana	Manuales de funciones	Archivo magnético de la Dirección Nacional de Gestión Humana	02/01/2017	28/02/2017	0%	
Solicitar la aprobación de los Manuales de funciones a los cargos que correspondan.	Profesional de Gestión Humana	Manual de funciones aprobado	Archivo magnético de la Dirección Nacional de Gestión Humana	01/03/2017	15/03/2017	0%	
Realizar la divulgación de los manuales de perfiles a todos los cargos de la organización y a la empresa temporal.	Profesional de Gestión Humana	Registros de divulgación de los Manuales de funciones	Archivo magnético y físico de la Dirección Nacional de Gestión Humana	17/03/2017	21/03/2017	0%	

Fuente: Gestión Humana, 09-nov-16

La Dirección Nacional 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.

Los esfuerzos encaminados para fortalecer las competencias de los colaboradores, se desarrollan a través de la ejecución del plan de capacitación. Para ello, Gestión Humana cuenta con la plataforma Universidad virtual 4-72 a través de la alianza con Cátedra SAS, mecanismo que ha permitido brindar al personal de las áreas administrativas, operativas, de Contratos Interadministrativos, entre otras, procesos de capacitación, como: "Inducción" (módulos corporativo, empleado y portafolio), Riesgos, Productos y servicios.

La ventaja de esta herramienta es facilitar el cumplimiento de los objetivos asociados al mejoramiento de las competencias a nivel nacional, bajo un enfoque de auto-aprendizaje.

Como acción de mejora, durante octubre y diciembre de 2016 Gestión Humana está adelantando el proceso de entrenamiento a un profesional de Desarrollo Organizacional para el desarrollo de los tres ejes que contempla la plataforma con el fin de ejercer 4-72:

- La administración de la plataforma
- El manejo del entorno de estudiante virtual
- El editor de contenidos

Otra alternativa de capacitación implementada, es la alianza con el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA – a través del Convenio Interadministrativo 040 de 2016, que ha permitido los siguientes avances:


Curso SENA	Estado Actual	Impacto
Técnico en Desarrollo de Operaciones Logísticas - DOLCA	En curso	En formación 49 personas
Tecnólogo en Negocios Internacionales	En curso	Inician formación 52 personas
Técnico en Ventas	Sin iniciar	En proceso definición de requisitos según lineamientos SENA
Evento de divulgación	En planificación	Diseñado el currículo para "Estrategias de Herramientas Logísticas"

Fuente: Elaboración propia con base en información de Gestión Humana, 09-nov-16

Otra alianza existente es con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN – a través del cual durante los días 10 al 20 de septiembre de 2016, se convocó la capacitación interactiva presencial en el proceso de aduanas de importación y exportación de tráfico postal y envíos urgentes. Actualmente la capacitación está en ejecución:

Capacitación Interactiva con el Proceso DIAN (Presencial)

Inscripciones Abiertas - 5 Cupos disponibles



¿Cuándo? Viernes 23 de septiembre de 8 am-11 am

¿Dónde se desarrolla el curso? Auditorio CAC de la Calle 26 (DIAN)

¿Quiénes pueden inscribirse? Profesionales interesados en el proceso de Aduanas de importación y exportación de tráfico Postal y envíos Urgentes

¿Qué temas incluye? Requisitos Modalidad de Tráficos postal G.I.T Tráfico Postal/propuesta de valor/aprehensiones. Proceso aduanero de desaduanamiento. Abandonos en depósito público. Decreto 2025 de 2016 (celulares y equipos móviles)-reembarque. Verificación de pagos de tráfico postal y proceso sancionador

Inscripción al correo electrónico
fabio.camero@4-72.com.co
zuleima.camero@4-72.com.co

APRENDIZAJE Y DESARROLLO

Fuente: Correo electrónico Bienestar Gestión Humana, cierre de convocatoria 19-sep-16

También se cuenta con la alianza con la Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá – UNIEMPRESARIAL – la cual permitirá ofrecer beneficios a los colaboradores interesados en capacitarse. El 22 de octubre de 2016, se realizó una jornada informativa respecto a los programas que ofrece la Institución educativa, para poder determinar los intereses de los colaboradores, y los beneficios:



Fuente: Correo electrónico Bienestar Gestión Humana – Convocatoria Uniempresarial, 20-oct-16

Adicional, se contó con la alianza con Microsoft y el proveedor ComWare el cual ha permitido la oferta de cursos básicos en: Word, Excel, Power Point y Outlook, para que los colaboradores interesados en capacitarse, tomen este beneficio:

**FORMACIÓN WINDOW Y OFFICE BÁSICO
(WORD, EXCEL Y POWER POINT, OUTLOOK)**

1 ¿Cuál es la duración del Curso? 40 horas (totalmente virtuales). Puedes acceder a los entrenamientos en una modalidad 7x24, desde el viernes 28 de julio.

2 ¿A quién va dirigido? A personal 4-72 de planta o en rotación.

3 ¿Entrega certificación? Sí. La certificación es expedida por un Centro de Formación autorizada Microsoft para personal con el 80% de cumplimiento de metas del curso.

4 ¿Cuánto tiempo estará disponible la plataforma para capacitarse? Hasta 60 días a partir de la apertura formal del curso (29 julio).

5 ¿Cómo me inscribo formalmente al curso? Accede a tus datos en la plataforma oficial que estará disponible con el líder del proceso al que perteneces a partir del miércoles 13 de julio.

6 ¿Qué necesito para participar? Además de tu compromiso de finalizar el curso, disponer de un computador con internet para acceder a la plataforma.

PRONTO MAYOR INFORMACIÓN

Fuente: Correo electrónico Bienestar Gestión Humana, Convocatoria de cursos en Excel 08-jul-16

Para motivar a los colaboradores en alcanzar los estándares de calidad y servicio establecidos en la planeación estratégica de la empresa, la Dirección Nacional de Gestión Humana a través del proyecto "Plan de Incentivos y Beneficios" desarrolla actividades tendientes a desarrollar y mejorar la calidad de vida del talento humano.

Las actividades formuladas y el avance en el proyecto son:

No.	Actividad	Detalle	Avance Programado	Avance Real
1	Gestión del proyecto	Comprende la documentación propia del proyecto	80%	80%
2	Plan de Bienestar Primer Semestre año 2016	Comprende la celebración de fechas especiales como: día de la mujer, día del niño, empleado del mes, celebración de cumpleaños, escuela de fútbol, talleres, charlas motivacionales, programas de servicio, caminatas ecológicas, etc.	95%	95%
3	Plan de Bienestar Segundo Semestre año 2016	Comprende la celebración de fechas y actividades especiales como: ferias de recreación y turismo, ferias de vivienda y vehículo, festivientos, el día del cartero y del correo, obsequios de amor y amistad, Halloween, día de la familia, día de los niños, y actividades navideñas.	70%	67%

Fuente: Elaboración propia con base en consulta LinkTic 10-nov-16 (11:00 a.m.)

Durante julio y octubre de 2016, los logros adicionales obtenidos de este plan fueron:

Actividad	Estado Actual	Impacto
Colaborador tercer trimestre	Cumplido	Se escogió a nivel nacional 1 funcionario por cada regional, otorgando un premio (salida al parque Entre Nubes) como reconocimiento a su labor. En total, 25 colaboradores beneficiados (29-jul-16)
Incentivos BASC	Cumplido	Capacitación y salida ecológica (Parque Entre Nubes) a funcionarios que aportan al Sistema de Gestión y Seguridad. En total, 31 colaboradores beneficiados
Incentivos MECI	Cumplido	Se hizo entrega de 10 combos cine y 1 casa campestre en Kualamán para premiar a los funcionarios que participaron en las actividades programadas y dirigidas durante la "Semana En Control" realizada en septiembre 2016, liderado por la Oficina Asesora de Control Interno
Incentivos Rendición de Cuentas	Cumplido	Se hizo entrega de 10 bonos Éxito (por valor de \$50.000) a los ganadores del concurso de rendición de cuentas. En total, 5 colaboradores beneficiados

Fuente: Elaboración propia con base en información de Gestión Humana, 09-nov-16

Por otra parte, la Oficina Asesora de Control Interno realizó durante los días del 19 al 23 de septiembre de 2016, la actividad "Semana En Control", cuyo objetivo es "Fortalecer la eficiencia, eficacia y efectividad del

*Sistema de Control Interno, de acuerdo con lo establecido en el PAI 2016 y dando cumplimiento a la Ley 87 de 1993 **

Esta actividad tuvo alcance nacional, tanto en Bogotá como en las Regionales, con las siguientes jornadas:

Semana de Expectativa

Entre el 14 y 16 de septiembre de 2016 se emitieron comunicados masivos diarios, mediante correo electrónico "Bienestar Gestión Humana", para generar expectativa de la "Semana en Control". Ejemplos:



Fuente: Informe "Semana En Control" - Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16.

Desayuno Directivos

El 15 de septiembre de 2016 se realizó un desayuno en la Sala de Juntas de Presidencia. Asistieron: de manera presencial los directivos, y vía Skype las Gerencias Regionales, con el fin de promover la "Semana en Control".

El desayuno inició con el saludo y la invitación de la Presidenta a participar en las actividades propuestas. Posteriormente, la Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno dio a conocer el objetivo de la actividad, recordó la importancia del Control Interno en 4-72 y socializó la programación y descripción de las actividades a realizar, solicitando a todos los asistentes la colaboración y participación activa de los colaboradores.

Se finalizó la actividad, con una encuesta de conocimiento al personal directivo (7 funcionarios), identificando los siguientes resultados:

No	Preguntas	Correcto	
		Cantidad	%
1	¿Para usted que es el control interno y como lo aplica en el desarrollo de sus actividades?	1	14%
2	¿Para que se utiliza el control interno en la entidad?	2	29%
3	¿Usted sabe cual es el medio por el cual 4-72 aplica el control interno?	7	100%
4	¿Qué es MECI?	6	86%
5	¿Cuáles son los principios MECI?	5	71%
6	¿Qué es Auditoría Interna?	2	29%
7	¿Cuál es el objetivo de las Auditorías de Control interno?	4	57%

Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

Según la encuesta, en la pregunta 3 acertó todos los encuestados. Las principales debilidades se presentan en las preguntas 1, 2 y 6, cuyo porcentaje fue menor al 30%.



Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

En el cierre del desayuno, y como agradecimiento por el apoyo recibido, se entregó un Mug a los participantes.



Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

"Semana en Control" – 19 de septiembre de 2016: Visita a procesos (Bogotá)

Con apoyo de la empresa Luna Lunar (proveedor de la ARL), se invitó a la "Semana en Control", mediante visitas a los procesos y sub-procesos de la sede central de 4-72:

INFORMACIÓN PLANTEADA				
No.	Proceso / Subproceso	Jefe de Proceso / Subproceso	Delegado por proceso / subproceso	Horario
1	Admisión	Dr. Raúl Gutiérrez	Alexander Gutiérrez	08:00 a. m.
2	Tratamiento	Dr. Raúl Gutiérrez	Alexander Gutiérrez	08:00 a. m.
3	Transporte	Dr. Antonio Morales	Sofía Cervantes	08:30 a. m.
4	Distribución	Dr. Antonio Morales	Sofía Cervantes	08:30 a. m.
5	Logística Internacional	Dra. Vanessa Domado	César González	08:30 a. m.
6	Gestión Humana - Contratos Externos	Dra. María Galindo	Gina Ardila	09:20 a. m.
7	Call Center	Dr. Carlos Romero	Carlis Romero	09:40 a. m.
8	Presupuesto	Dr. Oscar Ortiz	Oscar Ortiz	10:00 a. m.
9	Cuentas y Comunicaciones	Dr. Oscar Lara (E)	Max Calleiro	10:00 a. m.
10	Facturación y Cobros	Dr. Fernando Calderón	Nicolás Cabezas	10:00 a. m.

INFORMACIÓN PLANTEADA				
No.	Proceso / Subproceso	Jefe de Proceso / Subproceso	Delegado por proceso / subproceso	Horario
11	Contabilidad	Dra. Ronald Suárez	Mónica Sandoval	10:00 a. m.
12	Tesorería	Dra. María Stella Díaz	Francisco Ramírez	10:00 a. m.
13	Presidencia	Dra. Adriana Segura	Alexander Rivero	10:30 a. m.
14	Justicia	Dra. Alexandra Calache	Sara Gabriela Bolívar	10:30 a. m.
15	Marketing	Dr. Alejandro Mejía	Lindy Luciani	10:45 a. m.
16	CI Disciplinario	Dra. Josefina Rodríguez	Dr. Henry Torres	10:45 a. m.
17	Planación	Dr. Jorge Barbosa	Gina Díaz Javier Guzmán Luz Quijano	10:45 a. m.
18	Almacén	Dra. Martha Gálvez	Hernán Soriano	11:00 a. m.
19	Informática y Tecnología	Dr. Daniel Narváez	Stefany Castellanos	10:45 a. m.
20	PQI	Dra. María Moreno	Luis Felipe Rojas	10:20 a. m.
21	Puntos de Venta	Dra. Mayra Alejandra Patiño	Dra. Mayra Alejandra Patiño	10:20 a. m.
22	Servicios Financieros Postales	David Sánchez	Jennifer Martínez	08:50 a. m.
23	Riesgos	Dr. Orlando Bolívar	Ana Perna	08:50 a. m.

Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

En esta jornada, se entregaron 2 copias a color con la programación de actividades a 56 procesos/sub-procesos. Así mismo se entregaron 200 invitaciones a los colaboradores.

VEN Y DISFRUTA DE LA SEMANA EN CONTROL			
Fecha	Actividad	Lugar	Hora
1. Miércoles 12 de octubre	2. Miércoles 12 de octubre	3. Miércoles 12	4. Miércoles 12 de octubre
5. Miércoles 12 de octubre	6. Miércoles 12 de octubre	7. Miércoles 12 de octubre	8. Miércoles 12 de octubre
9. Miércoles 12 de octubre	10. Miércoles 12 de octubre	11. Miércoles 12 de octubre	12. Miércoles 12 de octubre
13. Miércoles 12 de octubre	14. Miércoles 12 de octubre	15. Miércoles 12 de octubre	16. Miércoles 12 de octubre

Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16



Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

"Semana en Control" – 20 de septiembre de 2016: Obra de Teatro (Bogotá)

En Bogotá, se presentaron dos funciones de la obra de teatro *"Los tesoros de Control Interno"* con el apoyo de la empresa Luna Lunar, con una duración de 30 minutos.

Finalizada cada función, se desarrolló una actividad, que consistió en formar 10 grupos con los asistentes de manera proporcional, a quienes se les entregó un caso que describía una situación, para que cada grupo preparara una presentación corta aplicando los tres principios del MECI a dicha situación.

En el cierre se desarrolló un sondeo de lo aprendido en la obra de teatro mediante preguntas, las cuales fueron confirmadas por el jurado decisorio. De ello, se seleccionaron las mejores respuestas (3 ganadores), quienes como reconocimiento a su compromiso, se les entregó un Kit de 4-72 que contenía: Sombrija automática, memoria USB, llavero y un termo institucional).

A todos los asistentes de las funciones, se les entregó un recordatorio de los tres principios MECI (un esfero).

La asistencia a las obras de teatro fue:

Hora	Numero de Asistentes	Esferos Entregados
9:00 am	88 personas	88
11:00 am	144 personas	144
Total	232 personas	232

Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16



Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

"Semana en Control" – 21 de septiembre de 2016: Proyección de Videos (Bogotá)

Se proyectaron tres videos relacionados al Control Interno y a los principios del MECI.

Adicional, se proyectó una presentación en la que se recordaron las actividades de la "Semana En Control" y los premios que se entregarían durante las diferentes jornadas de la semana.

Al cierre de los videos, se desarrollaron actividades lúdicas (Juego: Concéntrese) que consistía en encontrar la pareja de palabras relacionadas con los temas socializados en los videos.

Se contó con la participación de 174 colaboradores. Se entregó durante la jornada un recordatorio (un esfero marcado con los principios del MECI). A las personas que obtuvieron el mayor puntaje en la actividad lúdica se les entregó una agenda y una alcancía institucional.



Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

"Semana en Control" – 22 de septiembre de 2016: Estaciones principios MECI (Bogotá)

A través de juegos e interacción, se desarrollaron temáticas entorno a los principios MECI (autocontrol, autogestión y autorregulación).

Con el apoyo del Grupo Gratia (agente de marketing) se elaboró una estación por cada principio con la actividad dinámica respectiva.



Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

Los juegos de cada estación fueron:

Autocontrol – Juego JENGA: Dos parejas simultáneamente tuvieron un minuto para hacer 8 movimientos sin dejar derrumbar la torre.

Autorregulación – Juego Pictionary: Una de las dos personas que conforman la pareja debía sacar al azar una acción relacionada con temas de Control interno. En 30 segundos lo dibujaban en un tablero borrable, para que el segundo miembro adivinara la palabra.

Autogestión – Juego TWISTER: Participando simultáneamente dos parejas, la que mantuviera el equilibrio y durara el mayor tiempo posible en el juego, ganaba.

En esta actividad participaron 150 colaboradores, a quienes se les entregó un Brochure entorno a los temas de la "Semana En Control".



Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16



Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

"Semana en Control" – 23 de septiembre de 2016: Carrera de Conocimiento (Bogotá)

Denominada "Desafío MECI, tu Propio Reto", se promovió la participación de 42 colaboradores de los 56 convocados, representantes de los 28 procesos/subprocesos de la empresa:

Item	Proceso / Sub proceso	Item	Proceso / Sub proceso
1	Control Interno Disciplinario	15	Almacén
2	Contabilidad	16	Tesorería
3	Informática y Tecnología	17	Puntos de Venta
4	Compras	18	Alianza Comercial
5	PCR	19	Call Center
6	Planeación	20	Transportes
7	Centro B	21	Riesgos y Cumplimiento
8	Gestión Humana	22	Comercial
9	Seguridad Postal	23	Marketing Estratégico
10	Logística Internacional	24	SPU
11	Servicios Generales	25	Secretaría General
12	Servicio al Cliente	26	Tratamiento
13	Filatelía	27	Cuentas Internacionales
14	Facturación y Cartera	28	Admisión

Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

La carrera contó con un reglamento, lo que permitió garantizar un entendimiento de las reglas de juego por los participantes, así como transparencia en los puntajes obtenidos, explicados en un comité técnico.

Los incentivos para el desarrollo de la carrera, fueron:

- Primer Puesto: 4 bonos Amazon Y 4 entradas a cine con crispetas.
- Segundo Puesto: 4 bonos Amazon.
- Tercer Puesto: 4 Entradas a Cine con crispetas.

Se desarrolló en la cancha de fútbol sede Bogotá, mediante el desarrollo de las siguientes actividades:

- Carrera de Costalados
- Juegos de Jenga
- Carrera con cuchara y pimpones
- Sopa de letras
- Carrera de relevos
- Crucigramas
- Carrera con bomba (no dejarla caer por parejas)
- Anagrama



Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16



Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

"Semana en Control" – 22 y 23 de septiembre de 2016 (Regionales)

Los días 22 y 23 de septiembre se la jornada en las Regionales. Se realizó una encuesta de conocimiento, capacitaciones de Control Interno y actividades lúdicas, incentivando la participación de los asistentes mediante premios.

En el inicio de la actividad, se proyectó un saludo de la Presidenta de 4-72, Dra. Adriana María Barragán López.

La ejecución de las actividades en las Regionales, se ejecutó con el apoyo de los profesionales de los procesos de Gestión Humana y Jurídica.

Se desarrollaron las siguientes actividades:

- Encuesta de Conocimiento
- Capacitación
- Actividad Lúdica

Regional Centro:

La encuesta fue diligenciada por 20 de los colaboradores administrativos que integran la Regional de manera previa a la capacitación, con el fin de establecer el nivel de conocimiento. De las siete preguntas, cuatro de ellas presentaron un porcentaje inferior al 50% de conocimiento:

No	Pregunta	Correcta	%
1	¿Para usted que es el control interno y como lo aplica en el desarrollo de sus actividades?	6	30%
2	¿Para qué se utiliza el control interno en la entidad?	4	20%
3	¿Usted sabe cuál es el medio por el cual 4-72 aplica el Control Interno?	20	100%
4	¿Qué es MECI?	20	100%
5	Cuáles son los principios MECI?	19	95%
6	¿Qué es Auditoría Interna?	8	40%
7	¿Cuál es el objetivo de las Auditorías de Control Interno?	5	25%

Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

Se realizó capacitación a 21 colaboradores. Se interactuó de manera participativa con los asistentes, analizando conceptos básicos de Control Interno, su importancia, objetivo y divulgación del MECI, sus principios y beneficios al aplicarlos en 4-72.



Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

Para finalizar, se realizaron ocho preguntas a los participantes de la capacitación, a quienes se les entregó premios por las respuestas correctas:



Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

Regional Sur:

Se realizaron 78 encuestas, con el objetivo de medir el nivel de conocimiento que tienen los colaboradores entorno al Control Interno, de los cuales el 69% correspondieron a subprocesos de Gestión de la Operación, principalmente:

Colaboradores	Cantidad	%
Administrativos	24	31%
Gestión de la Operación	54	69%
Total	78	100%

Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

Las principales debilidades identificadas se observaron en las preguntas 1, 2, 6 y 7:

No	Pregunta	Correcta	%
1	¿Para usted qué es el control interno y cómo lo aplica en el desarrollo de sus actividades?	23	29%
2	¿Para qué se utiliza el control interno en la entidad?	17	22%
3	¿Usted sabe cuál es el medio por el cual 4-72 aplica el Control Interno?	57	73%
4	¿Qué es MECI?	71	91%
5	¿Cuáles son los principios MECI?	58	74%
6	¿Qué es Auditoría Interna?	17	22%
7	¿Cuáles es el objeto de las Auditorías de Control Interno?	38	49%

Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

Se realizó capacitación a los 78 colaboradores. Se interactuó de manera participativa con los asistentes, analizando conceptos básicos de Control Interno, su importancia, objetivo y divulgación del MECI, sus principios y beneficios al aplicarlos en 4-72.



Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

En los cierres de cada capacitación realizada, se efectuaron actividades lúdicas, entregando premios a los colaboradores que las desarrollaron correctamente y en el menor tiempo posible. Las actividades fueron: Sopa de Letras, crucigrama y concéntrese.



Fuente: Informe "Semana En Control" - Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

Como actividad adicional los colaboradores, expresaron en las carteleras de Autocontrol, autorregulación y autogestión los conocimientos adquiridos durante las actividades:



Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

Regional Oriente:

Se encuestaron 65 colaboradores, con el objetivo de medir el nivel de conocimiento asociado al Control Interno, de los cuales el 63% de los colaboradores pertenecen a subprocesos de Gestión de la Operación:

Colaboradores	Cantidad	%
Administrativos	24	37%
Gestión de la Operación	41	63%
Total	65	100%

Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

De la encuesta, las debilidades puntuales, se identificaron debilidades entorno a las preguntas 2 y 6 principalmente:

N°	Pregunta	Correcto	
		Cant.	%
1	¿Para usted que es el control interno y como lo aplica en el desarrollo de sus actividades?	39	80%
2	¿Para qué se utiliza el control interno en la entidad?	27	42%
3	¿Usted sabe cuál es el medio por el cual 4-72 aplica el Control Interno?	60	92%
4	¿Qué es MECI?	59	91%
5	¿Cuáles son los principios MECI?	58	89%
6	¿Qué es Auditoria Interna?	23	35%
7	¿Cuál es el objetivo de las Auditorías de Control Interno?	42	65%

Fuente: Informe "Semana En Control" - Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

Se dictó la capacitación a los 65 participantes, cerrando la jornada con 3 actividades lúdicas premiando a los colaboradores que las desarrollaron correctamente en el menor tiempo posible:



Fuente: Informe "Semana En Control" - Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

Como actividad de cierre los participantes en cartelera plasmaron la manera en la que aplicarán los principios MECI en el desarrollo de sus actividades diarias:



Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

Regional Occidente:

Se realizaron 179 encuestas, con el objetivo de medir el nivel de conocimiento que tienen los colaboradores entorno al Control Interno, de los cuales el 81% correspondieron a subprocesos de Gestión de la Operación, principalmente:

Colaboradores	Cantidad	%
Administrativos	33	19%
Gestión de la Operación	142	81%
Total	175	100%

Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

El porcentaje de respuestas correctas obtenidas en el desarrollo de la actividad, fue:

No	Pregunta	Correcta	%
1	¿Para usted qué es el control interno y cómo se aplica en el desarrollo de sus actividades?	78	44%
2	¿Para qué se utiliza el control interno en la entidad?	44	25%
3	¿Usted sabe cuáles el medio por el cual 472 aplica el Control Interno?	152	87%
4	¿Qué es MECI?	160	89%
5	¿Cuáles son los principios MECI?	121	68%
6	¿Qué es Auditoría Interna?	53	30%
7	¿Cuál es el objetivo de las Auditorías de Control Interno?	82	46%

Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

En los cierres de la capacitación realizada, se efectuaron actividades lúdicas, entregando premios a los colaboradores que las desarrollaron correctamente y en el menor tiempo posible:



Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

Regional Eje Cafetero:

Se realizaron 37 encuestas, con el objetivo de medir el nivel de conocimiento que tienen los colaboradores entorno al Control Interno, de los cuales el 44% correspondieron a subprocesos de Gestión de la Operación, principalmente:

Colaboradores	Cantidad	%
Administrativos	19	56%
Gestión de la Operación	15	44%
Total	34	100%

Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

El porcentaje de respuestas correctas obtenidas en el desarrollo de la actividad, fue:

No.	Pregunta	Correcta	%
1	¿Para usted que es el control interno y como lo aplica en el desarrollo de sus actividades?	8	24%
2	¿Para qué se utiliza el control interno en la entidad?	31	91%
3	¿Usted sabe cual es el medio por el cual 4-72 aplica el Control Interno?	32	94%
4	¿Qué es MECI?	34	100%
5	Cuáles son los principios MECI?	32	94%
6	¿Qué es Auditoría Interna?	30	88%
7	¿Cuál es el objetivo de las Auditorías de Control Interno?	22	65%

Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

Adicional a la capacitación, se generó un espacio para exponer los principios del MECI a los Distribuidores. Se entregaron lapiceros a cada uno de ellos.



Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

Regional Noroccidente:

Se realizaron 81 encuestas, con el objetivo de medir el nivel de conocimiento que tienen los colaboradores entorno al Control Interno. El porcentaje de respuestas correctas obtenidas en el desarrollo de la actividad, fue:

No	Pregunta	Correcta	%
1	¿Para usted qué es el control interno y como lo aplica en el desarrollo de sus actividades?	46	57%
2	¿Para qué se utiliza el control interno en la entidad?	33	41%
3	¿Usted sabe cuál es el medio por el cual 4-72 aplica el Control Interno?	74	91%
4	¿Qué es MECI?	71	88%
5	¿Cuáles son los principios MECI?	72	89%
6	¿Qué es Auditoría Interna?	42	52%
7	¿Cuál es el objetivo de las Auditorías de Control Interno?	48	59%

Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

En esta regional, se realizó la capacitación y la generación de las carteleras alusivas a MECI y su aplicación:



Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

Regional Norte:

Se realizaron 46 encuestas, con el objetivo de medir el nivel de conocimiento que tienen los colaboradores entorno al Control Interno, de los cuales el 78% correspondieron a subprocesos de Gestión de la Operación, principalmente:

Colaboradores	Cantidad	%
Personal Administrativo	10	22%
Personal Operativo	36	78%
Total Muestra	46	100%

Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

El porcentaje de respuestas correctas obtenidas en el desarrollo de la actividad, fue:

Pregunta	Respuesta Correcta	
	Cantidad	%
1. Para usted que es control interno y como lo aplica en el desarrollo de sus actividades?	30	65%
2.Cuál es el objetivo de las auditorías de control interno?	27	59%
3. Que es auditoría interna?	11	24%
4. Que es MECI?	37	80%
5. Cuáles son los principios MECI?	37	80%

Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

En esta regional, se realizó la capacitación y la generación de las carteleras alusivas a MECI y su aplicación:



Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

En términos generales, el impacto de la "Semana En Control" en Bogotá, fue en promedio del 18% en Bogotá, respecto al total de colaboradores que laboraron en esa semana:

Fecha	Actividad	Hora	Nº Colaboradores que Asistieron	Nº Colaboradores Laborando	Participación
Martes 20 de Septiembre	Copa de Teatro	Primera función: 9:00 AM Segunda función: 11:00 AM	232	848	27%
Miércoles 21 de Septiembre	Proyección de Videos	12:00 AM a 2:00 PM	174	879	20%
Jueves 22 de Septiembre	Estaciones Principios MECI	10:00 AM a 3:00 PM	150	837	18%
Viernes 23 de Septiembre	Carrera de Conocimiento	12:00 AM a 2:00 PM	42	526	8%
Promedio					18%

Fuente: Informe "Semana En Control" – Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

El impacto de la "Semana En Control" en las Regionales, fue en promedio el 68% en respecto al total de colaboradores que laboraron en esa semana:

Semana en Control Regionales				
Regional	Actividad	No de Colaboradores que Asistieron	No Colaboradores Laborando	%
Centro B	Encuesta de conocimiento, capacitación sobre Control interno y actividades lúdicas	20	20	100%
Sur		84	84	100%
Oriente		66	100	66%
Occidente		207	219	95%
Eje Cafetero		47	113	42%
Noroccidente		77	216	36%
Norte		46	112	41%
Promedio				68%

Fuente: Informe "Semana En Control" - Oficina Asesora de Control Interno, 03-oct-16

Direccinamiento 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 2016 denominada de "Generar Confianza", está orientado a consolidar la compañía como un proveedor de servicios de calidad y eficientes, generando relaciones de valor con los clientes.

El Balanced Scorecard Corporativo a septiembre 2016 obtuvo un cumplimiento del 98,46%, ubicándose en un rango excelente de gestión *Consulta LinkTic 11-nov-16 (01:08 p.m.)*.

La perspectiva Financiera presentó una medición del 95,4% debido al incremento de los ingresos por intermedio del crecimiento en diversos sectores, fundamentado en el seguimiento a los consumos de cada cliente y la revisión semana a semana de los estados de cada uno de ellos como alerta temprana para el acompañamiento y estabilización de la prestación del servicio.



Fuente: Consulta LinkTic 11-nov-16 (01:08 p.m.)

La perspectiva de Cliente y Mercado presentó una medición del 100,16%, en razón al crecimiento en la participación del mercado del sector gobierno y penetrar el mercado en sector privado con nuevos productos; seguido de la confianza de los clientes hacia el consumo de los productos y servicios, cuyo cumplimiento fue del 103,09%, principalmente.



Fuente: Consulta LinkTic 11-nov-16 (01:08 p.m.)

La perspectiva de procesos internos, obtuvo una medición del 101,98%, reflejado en el resultado del cumplimiento del objetivo de mejorar y cumplir los procesos y procedimientos para optimizar los tiempos de entrega, representados en dos indicadores: cumplimiento de la matriz de servicio orientado en el cumplimiento de los tiempos de entrega de los servicios, y, la eficiencia operativa respecto al volumen de envíos movilizados por empleado en promedio.



Fuente: Consulta LinkTic 11-nov-16 (01:08 p.m.)

Por último, la perspectiva de aprendizaje y crecimiento presentó un cumplimiento del 90,13%. El objetivo "Garantizar los sistemas de información necesaria para la operación del negocio" representado en los indicadores Funcionalidad Sipost, y Funcionalidad ERP.



Fuente: Consulta LinkTic 11-nov-16 (01:08 p.m.)

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.

En relación al desarrollo para la contribución a la mejora de las competencias transversales, técnicas y humanas en la entidad a nivel Nacional; y en función al proyecto de inversión designado "Desarrollo Organizacional" cuya finalidad es causar en la eficiencia y la salud laboral el cual es soportada mediante el Plan de Capacitación liderado por la Dirección Nacional de Gestión Humana, a través de temas prioritarios como son:

- o Reinducción pausas activas – Trabajo en equipo (Líderes de Gestión Humana, ARL, Distribución, Admisión, Puntos de Venta, Integración Social, Infraestructura, Migración, Auxiliar de Archivo, Gestión Documental).
- o Seguridad, Calidad (Proceso de Calidad).
- o Desarrollo Organizacional y Administración de personal (Counters, líderes).
- o Capacitación aliados y Servicio al cliente (Aliados).
- o Capacitación BASC (Auxiliares logísticos UPAD, UPIS).
- o Entrenamiento portafolio (Formador, Capacitación).
- o Reinducción Asistentes SAC (PQR, Jurídica USAC, Vicepresidencia de Servicio al cliente, Jefatura de Servicio al cliente, Gerencia de Proyectos ESP, Comercial).
- o BASC (Logística Internacional, auxiliares logísticos, UPIS).
- o Causa Raíz, reentrenamiento procedimientos Operación, BASC, Trazabilidad de carga, mitigación pérdidas investigaciones PQR (Auxiliares logísticos).
- o Congreso logística/SENA (Admisión, Calidad, Logística internacional, Automatización).
- o Regulación SPU (Supervisores Regionales SPU, SAC).
- o Programa Especializado Archivo Gestión Documental (Gestión Documental, Jurídica).
- o Servicio al cliente (Distribución, Masivos).
- o Reinducción Asistentes (PQR, Jurídica USAC, Vicepresidencia de Servicio al cliente, Gerencia de proyectos ESP, Vicepresidencias, Jefatura de Servicio al cliente, Dirección Nacional de Gestión Logística, Comercial).
- o Reentrenamiento procedimientos – Causa Raíz/Controles/Riesgos/BASC/Trazabilidad de la carga – Mitigación de investigaciones (Masivos).
- o Negociación fuerte (Vicepresidencia de Servicio al cliente).
- o Procedimiento OP – Reentrenamiento Seguridad (Distribución).

Para medir la eficacia de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los clientes, la Jefatura Nacional de PQR implementó durante el primer semestre de 2016 planes de choque para la gestión de las solicitudes pendientes de trámite al cierre de la vigencia 2015, tanto nacional como internacional. También implementó el "sistema de alertas tempranas" para contribuir a la construcción de las respuestas en términos, actualizó los procedimientos aplicables en el área, y ejerce controles periódicos como el monitoreo a la calidad de las respuestas de las PQR recibidas, esfuerzos que le han permitido a la Entidad mejorar los indicadores:

% DISMINUCIÓN DE PQRs III TRIMESTRE DE 2016

% Disminución de PQR's 2015 Vs 2016			
MES	2015	2016	PORCENTAJE
JULIO	9.779	3.728	62%
AGOSTO	9.716	3.833	61%
SEPTIEMBRE	9.240	5.499	40%
TOTAL	28.735	13.060	55%



Fuente: Jefatura Nacional de PQR, correo electrónico del 10-nov-16

Para ello, se dio curso al desarrollo de estas actividades a partir del 01 de julio, con mediciones de reporte trimestral al interior de la empresa:

Alertas Tempranas, Julio 2016:

TIPO DE ALERTA	FECHA INICIO	FECHA CORTE	NÚMERO DE ALERTAS	OBJETIVO DE LA ALERTA	ALERTA PARA EL PROCESO DE
1	01/07/2016	31/07/2016	12.899	Notifica al asesor hasta que la PQR tenga alguna gestión.	PQR
2	01/07/2016	31/07/2016	335	Notifica que falta 2 días para el vencimiento de la PQR.	PQR
3	01/07/2016	31/07/2016	333	Notifica el día en que se vence la PQR.	PQR
4	01/07/2016	31/07/2016	310	Notifica que falta 2 días para el vencimiento del tiempo de gestión interna para la operación.	OPERACIONES
5	01/07/2016	31/07/2016	389	Notifica el vencimiento de la actividad donde se encuentra la PQR.	PQR
6	01/07/2016	31/07/2016	335	Notifica el vencimiento del tiempo para la gestión por parte del proceso de la operación.	OPERACIONES

Fuente: Jefatura Nacional de PQR, correo electrónico del 10-nov-16

Alertas Tempranas, Agosto 2016:

TIPO DE ALERTA	FECHA INICIO	FECHA CORTE	NUMERO DE ALERTAS	OBJETIVO DE LA ALERTA	ALERTA PARA EL PROCESO DE
1	01/08/2016	31/08/2016	11.694	Notifica al asesor hasta que la PQR tenga alguna gestión.	PQR
2	01/08/2016	31/08/2016	149	Notifica que falta 2 días para el vencimiento de la PQR.	PQR
3	01/08/2016	31/08/2016	926	Notifica el día en que se vence la PQR.	PQR
4	01/08/2016	31/08/2016	512	Notifica que falta 2 días para el vencimiento del tiempo de gestión interna para la operación.	OPERACIONES
5	01/08/2016	31/08/2016	321	Notifica el vencimiento de la actividad donde se encuentre la PQR.	PQR
6	01/08/2016	31/08/2016	356	Notifica el vencimiento del tiempo para la gestión por parte del proceso de la operación.	OPERACIONES

Fuente: Jefatura Nacional de PQR, correo electrónico del 10-nov-16

Alertas Tempranas, Septiembre 2016:

TIPO DE ALERTA	FECHA INICIO	FECHA CORTE	NUMERO DE ALERTAS	OBJETIVO DE LA ALERTA	ALERTA PARA EL PROCESO DE
1	01/09/2016	30/09/2016	14.258	Notifica al asesor hasta que la PQR tenga alguna gestión.	PQR
2	01/09/2016	30/09/2016	254	Notifica que falta 2 días para el vencimiento de la PQR.	PQR
3	01/09/2016	30/09/2016	899	Notifica el día en que se vence la PQR.	PQR
4	01/09/2016	30/09/2016	1.349	Notifica que falta 2 días para el vencimiento del tiempo de gestión interna para la operación.	OPERACIONES
5	01/09/2016	30/09/2016	375	Notifica el vencimiento de la actividad donde se encuentre la PQR.	PQR
6	01/09/2016	30/09/2016	975	Notifica el vencimiento del tiempo para la gestión por parte del proceso de la operación.	OPERACIONES

Fuente: Jefatura Nacional de PQR, correo electrónico del 10-nov-16

Administración de Riesgos¹:

El sistema de administración de riesgos 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.

Por otra parte, los procedimientos y lineamientos establecidos para soportar la administración y gestión de los riesgos en la empresa, son:

Proceso	Tipo:	Código	Título Documento	Fecha de Aprobación
Gestión Gerencial	Resolución	NA-238	Resolución 07 de 2015 Por la cual se crea el Comité de Riesgos de SPN	24-jul-15
	Formato	CP-GG-001-FR-001	Matriz de Riesgo de Corrupción	16-abr-15
	Procedimiento	PR-GG-004	Gestión de Riesgos	15-abr-15
	Formato	PR-GG-004-FR-001	Registro de Información de Riesgos	25-mar-15
	Formato	PR-GG-004-FR-003	Registro de Eventos de Riesgo Operativo	07-ene-16
	Procedimiento	PR-GG-005	Investigación y Análisis de Eventos de Riesgo	28-oct-14
	Otros documentos		Acta de Nombramiento Monitor de Riesgo	27-feb-15
Planeación Institucional	Formato	MN-PI-003-FR-008	Identificación de Riesgos del Proyecto	21-may-15
Gestión Humana	Procedimiento	PR-GH-015	Identificación de Peligros y Riesgos	24-oct-16
	Formato	PR-GH-15-FR-002	Matriz de Peligros y Riesgos	01-jul-16
	Otros documentos		Programa de riesgo psicosocial	31-oct-16
Transporte	Otros documentos		Análisis de Riesgo de Ruta	15-may-15

Fuente: Elaboración propia basada en la consulta ISOLución - módulo Documentación, 10-nov-16 (11:53 a.m.)

Los mapas de riesgos están disponibles para consulta de todos los colaboradores de 4-72 a través del aplicativo Sherlock. Su gestión se realiza a mediante planes de acción establecidos por cada proceso/subproceso para tal fin.

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/sites/default/files/Textos/magenArchivoWeb/CP%20de%20Riesgos%20de%20Corrupcion_2016.pdf.

De acuerdo al último Comité de Riesgos³ se revisaron los Sistemas de Administración de Riesgos en 4-72, los cuales presentaron el siguiente comportamiento después de controles:

CALIFICACIÓN DE RIESGOS SARO

MACROPROCESO	PERFIL DE RIESGO INHERENTE	PERFIL DE RIESGO RESIDUAL
ESTRATÉGICOS	ALTO	MODERADO
MISIONALES	ALTO	MODERADO
APOYO	ALTO	MODERADO
EVALUACIÓN Y CONTROL	MODERADO	BAJO

CALIFICACIÓN DE RIESGOS SARLAFT

MACROPROCESO	PERFIL DE RIESGO INHERENTE	PERFIL DE RIESGO RESIDUAL
ENTIDAD	ALTO	MODERADO

CALIFICACIÓN DE RIESGOS SARL

MACROPROCESO	PERFIL DE RIESGO INHERENTE	PERFIL DE RIESGO RESIDUAL
ENTIDAD	EXTREMO	MODERADO

Fuente: Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, 10-nov-16

Dificultades

- Dados los cambios de los procedimientos por la transformación de los procesos misionales y de apoyo, la entidad continúa en el proceso de actualización de los procedimientos armonizados con los sistemas de gestión existentes, para guardar coherencia con las actividades que actualmente se ejecutan.
- 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, a nivel nacional.
- Es importante fortalecer la construcción de los planes de mejoramiento por procesos, para que los cambios y/o actualizaciones del Sistema de Control Interno se comprendan y se apliquen por los colaboradores a nivel nacional.

➔ CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

- Procedimiento Auditoría de Control Interno (PR-EC-001)⁴.
Este procedimiento lo lidera la Oficina Asesora de Control Interno, orientadas a la evaluación de la gestión institucional. Su objetivo es *"Planear y ejecutar auditorías internas, con el fin de evaluar el*

³ Comité de Riesgos del 10 de agosto de 2016, acta No. 005 emitida por la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento.

⁴ Versión 7, según consulta en ISOLución, 10-nov-16 (02:27 p.m.).

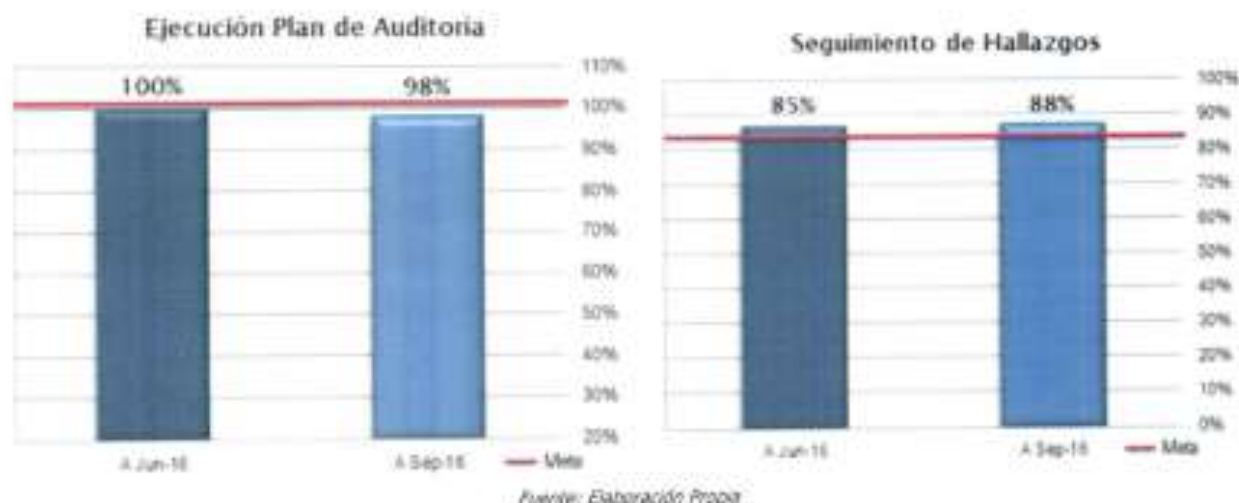
cumplimiento de los lineamientos y la normatividad que regulan la gestión y los resultados, para promover acciones tendientes a mejorar los objetivos institucionales”.

- Procedimiento Auditorías Internas (PR-SI-011) ⁵.

Este procedimiento lo lidera la Oficina Asesora de Planeación, cuyo objetivo es *“Realizar las auditorías internas a los sistemas de: Calidad, Ambiental, SGCS, SGSST y OHSAS, con el fin de determinar el grado de implementación, eficacia y conformidad con las disposiciones de las Normas y Estándares correspondientes, los documentos del SIG y las demás disposiciones establecidas”.*

Auditorías de Control Interno

Durante la vigencia 2016 la Oficina Asesora de Control Interno está ejecutando el Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno (acta No. 055). Su medición trimestral presentó un cumplimiento del 98% al 30 de septiembre de 2016. El seguimiento de los planes de mejoramiento por procesos originados de las auditorías de control interno trimestral, presentó un cumplimiento del 87% al 30 de septiembre de 2016:



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. El reporte semestral de este plan, al 30 de junio de 2016 presenta el 99% en proceso de ejecución:

⁵ Versión 12, según consulta en ISOLución, 10-nov-16 (02:27 p.m.).

Corte: 30-jun-16

Estado	Hollazgos	%
Ejecutados	1	1%
En Ejecución	81	99%
No Inician	0	0%
Incumplidos	0	0%
Totales	82	100%



Fuente: Elaboración propia a partir de la matriz del PMU, reportada a la Contraloría General de la República el 30 de Julio.

Auditorías Internas (Planeación)

Durante la vigencia 2016 la Oficina Asesora de Planeación ha ejecutado las siguientes auditorías:

Fecha de Realización	Auditoria 2016	Estado Actual	Resultado
02-ago-16	De recertificación BASC	Cerrada	3 Fortalezas 2 No Conformidad Menor 3 Observaciones
20-sep-16	Interna de calidad Eje Cafetero	En proceso	
27-sep-16	Interna de calidad Oriente		
29-sep-16	Interna de calidad Bogotá		
03-oct-16	Interna Ambiental Bogotá		
05-oct-16	Interna de calidad Occidente		
12-oct-16	Interna de calidad Noroccidente		
19-oct-16	Interna de calidad Sur		
24-oct-16	Interna de calidad Norte		

Fuente: Elaboración propia basado en la consulta ISO14000 - México Documentación, 10-nov-16 (03:05 p.m.)

El estado de las acciones de mejora implementadas es:

Tipo de acción	Abiertas	Cerradas	Vencidas	Total Acciones
No Conformidad	28	8	3	39
Observación	13	3	2	18
Total -->	41	11	5	57
%	71,9%	19,3%	8,8%	100%

Fuente: Elaboración propia basado en la consulta ISOLución – módulo Documentación, 10-nov-16 (07:20 a.m.)

La fecha estimada de cierre de las acciones abiertas es: 30 de diciembre de 2016.

Respecto a las acciones vencidas, presentan 5 acciones creadas el 20 de octubre, con fecha estimada de cierre, el 28 de octubre de 2016:

Acción	Proceso	Fecha de creación	Fecha estimada de cierre	% de avance
NC (A) 1693	Gestión de la Operación	20-oct-16	28-oct-16	0%
NC (A) 1690	Gestión Humana			50%
NC (A) 1688	Gestión del Sistema Integrado			0%
O (A) 1698	Gestión Humana			0%
O (A) 1697	Gestión Humana			0%

NC (A): No Conformidad Ambiental

O (A): Observación Ambiental

Fuente: Elaboración propia basado en la consulta ISOLución – módulo Documentación, 10-nov-16 (03:20 p.m.)

Al parecer, el tiempo otorgado para su gestión es mínimo, e impide su adecuada gestión y tratamiento por los responsables.

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 gestión y cierre efectivo.

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).

- 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:

- 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:

- 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 funge 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 tecnológica"⁶.

⁶ Política de Comunicaciones, numeral 4.3.2., página 8.

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, además de software como Kactus.

Para los recursos financieros se utilizan programas de Office y el software Seven, utilitario por las Jefaturas Nacionales que componen la Dirección Nacional Financiera. 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.
- 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.

Para garantizar que la página Web institucional cumpla con los lineamientos descritos en el Manual 3.0 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea establecido por Función Pública, 4-72 implementó el proyecto "Implementación Estrategia GEL", cuyo objetivo estratégico corresponde a *"Proponer mejoras a los procesos existentes y la alineación y gestión entre áreas"*. Al 31 de octubre de 2016, presenta un avance del 93%, frente al 89% programado a esa fecha.

Por último, la Oficina Asesora de Control Interno realizó seguimiento a la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos, la Ley 1712 de 2014 – Transparencia, y Ley 1581 de 2012 – Gobierno en Línea, del cual a través del autodiagnóstico, ubicó a la Empresa en un 85% de 100% posible de avance en la implementación de estas leyes⁷.

Dificultades

- Los sistemas de información existentes para el procesamiento, administración y distribución de los datos e información a nivel nacional continúan 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 su actuar 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, mecanismos que han permitido fortalecer los controles asociados al gasto y al presupuesto.

La empresa ha realizado esfuerzos importantes para la actualización tecnológica y mantenimiento 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.

⁷ Según reporte de seguimiento – Control Interno, oficio CI EC 097/16 del 06 de julio de 2016, anexo No. 2.

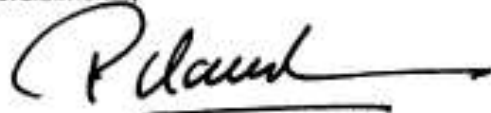
RECOMENDACIONES

Es importante que la administración continúe implementando acciones para el mantenimiento y mejora del Sistema de Control Interno, que propenda por la mejora permanente, especialmente en la atención y satisfacción de las necesidades de los clientes.

La empresa deberá continuar el proceso de actualización de las políticas y procedimientos, para que sean coherentes con las actividades que se ejecutan actualmente.

Por último, es importante fortalecer los mecanismos de autoevaluación de manera transversal y al interior de los procesos, a nivel nacional.

Cordialmente,



JOSEFINA DEL PILAR RODRÍGUEZ ARIAS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaborado por:

Elementos: Talento Humano, acuerdos, compromisos o protocolos éticos, desarrollo del talento humano y Administración de Riesgos, y, Módulo de Evaluación y Seguimiento
Diana Marcela Montaña B. – Profesional de Control Interno
03, 05, 10 y 11 de Noviembre de 2016

Elementos: Dirección Estratégica: Planes, programas y proyectos, Indicadores de gestión, Modelo de operación por procesos, estructura organizacional, políticas de operación, y, Módulo de Información y Comunicación
Antonio José Zamudio Méndez. – Profesional de Procesos H3 – Control Interno
Del 04 al 11 de Noviembre de 2016

Revisado por:

Josefina del Pilar Rodríguez Arias – Jefe Oficina Asesora de Control Interno
10 de Noviembre de 2016

Aprobado por:

Josefina del Pilar Rodríguez Arias – Jefe Oficina Asesora de Control Interno
11 de Noviembre de 2016