

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: Dr. Saúl Alberto Romero Piñeros
Período evaluado: 01 de Marzo de 2016 – 30 de Junio 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 Dirección Nacional de Gestión Humana cuenta con un Plan de Capacitación y con la plataforma Universidad virtual 4-72, el cual permite fortalecer las competencias de los colaboradores, con la participación del personal de las áreas administrativas, operativas, de Contratos Interadministrativos. La metodología Universidad Virtual 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, cuenta con alianzas con el SENA, a través del cual se ofrece desarrollo y capacitación como "Técnico en Ventas de Productos y Servicios", "Técnico en Desarrollo de Operaciones Logísticas", "Tecnólogo en Negocios Internacionales" a través de invitaciones masivas a los colaboradores que estén interesados en capacitarse.



PROGRAMAS DE FORMACION TITULADA SENA / 4-72

TECNICO EN VENTAS PRODUCTOS Y SERVICIOS
TECNICO EN DESARROLLO DE OPERACIONES LOGISTICAS
TECNOLOGO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

El servicio de **envíos**
de Colombia



Apreciados colaboradores se dará inicio a los programas de formación titulada 2016 según nuestro convenio con el SENA, cada programa tendrá una duración de 12 meses, (6 meses etapa lectiva, 6 meses etapa productiva). La formación será virtual con un componente presencial, donde se realizarán sesiones mensuales de seguimiento y acompañamiento.

Inscripciones e información Gestion Humana (Liliana Alvis) los interesados deben llevar fotocopia de la c.c la inscripción se realizara de forma personal, cualquier inquietud con gusto será atendida.

Fuente: Correo Institucional, Capacitación y desarrollo- Programación formación SENA, 04-abr-16

Por otra parte, a través del proyecto "Plan de Incentivos y Beneficios" se desarrollan actividades tendientes a motivar a los colaboradores a alcanzar los estándares de calidad y servicio establecidos en la planeación estratégica, a través de las actividades de desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida del talento humano. La meta formulada en el proyecto es lograr que por voluntad propia se alcancen los objetivos determinados y se estimule a través del plan de incentivos ejercer una mayor actividad y lograr mayores resultados.

No.	Actividad	Detalle	Avance Programado	Avance Real
1	Gestión del proyecto	Comprende la documentación propia del proyecto	52%	25%
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 futbol, talleres, charlas motivacionales, programas de servicio, caminatas ecológicas , etc.	71%	70%
3	Plan de Bienestar Segundo Semestre año 2016	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.	14%	0%

Fuente: Consulta LinkTic 07-jul-16 (03:21 p.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 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.

Los propósitos estratégicos definidos para la vigencia actual son:

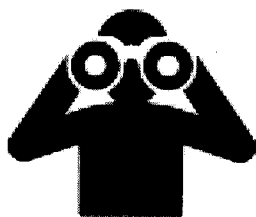
Nuestra Visión y Metas Estratégicas 2016



Nuestra visión



Ser el proveedor de servicios **Preferido** en la gestión integral del documento y paquetería en el Sector Gobierno, con una clara estrategia de diversificación en el **Sector Privado** y clientes altamente satisfechos.



- o Lograr Ingresos Gestionables por \$296 MM, de los cuales el 85% vendrá del sector público y el 15% del sector privado.
- o Llegar al 30% de participación en ingresos del Sector Gobierno y al 6% en el Sector Privado.
- o Generar una Utilidad Operacional mínima del 10%.
- o Lograr una eficiencia operativa de 57 mil piezas por empleado.
- o Cumplir los tiempos de entrega mínimo al 95%.
- o Obtener un Nivel de Satisfacción al Cliente de 4/5 Puntos.
- o Disminuir las quejas y reclamos en un 16%.
- o Responder el 100% de PQR's en el tiempo establecido.

El Balanced Scorecard Corporativo a mayo 2016 obtuvo un cumplimiento del 90,98%, ubicándose en un rango bueno de gestión:

BSC CORPORATIVO

90.08%

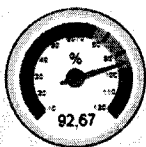
OBJETIVOS

Elija el periodo que desea consultar

MAYO



FINANCIERA



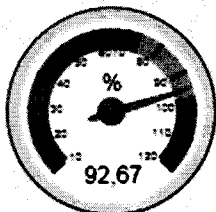
92.67%

Incrementar los ingresos a
través del crecimiento en
diferentes sectores

Fuente: Consulta LinkTic 07-jul-16 (03:28 p.m.)

La perspectiva Financiera presentó una medición del 92,67% gracias al incremento de los ingresos a través del crecimiento en diversos sectores. El principal pilar para el cumplimiento de este objetivo ha sido el seguimiento a los consumos de cada cliente y la revisión semana a semana de los estados de cada cliente como alerta temprana para el acompañamiento y estabilización de la prestación del servicio.

FINANCIERA



92.67%

Incrementar los ingresos a
través del crecimiento en
diferentes sectores

Fuente: Consulta LinkTic 07-jul-16 (03:28 p.m.)

La perspectiva de Cliente y Mercado presentó una medición del 94,44%, 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 98,97%, seguido del mejoramiento de los niveles de satisfacción y servicio al cliente, cuyo cumplimiento fue del 96,67%, principalmente.

CLIENTE Y MERCADO



96.67%

Mejorar los niveles de
satisfacción y servicio al cliente
mediante el cumplimiento de
tiempo, calidad y seguridad

98.97%

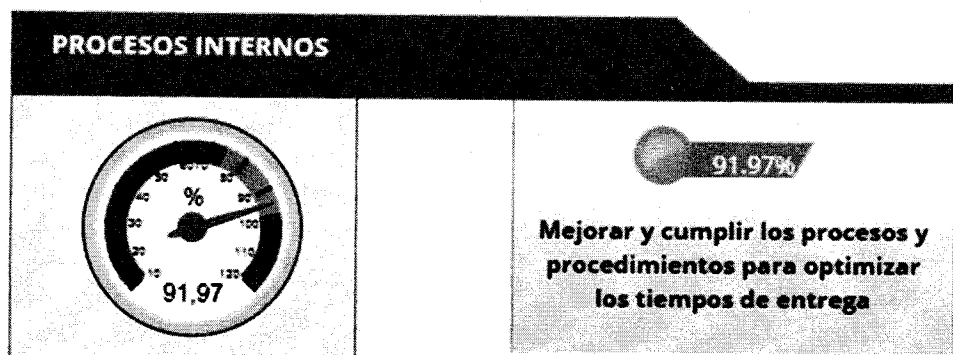
Fortalecer la confianza del
cliente hacia el consumo de
nuestros productos y servicios

85%

Crece la participación del
mercado en el sector gobierno y
penetrar el mercado en sector
privado con nuevos productos

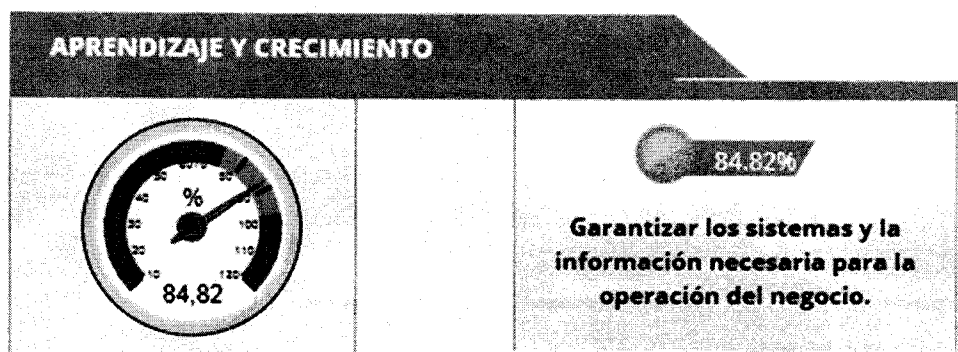
Fuente: Consulta LinkTic 07-jul-16 (03:28 p.m.)

La perspectiva de procesos internos, obtuvo una medición del 91,97%, 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 (con un 96% frente a una meta del 95%) orientado en el cumplimiento de los tiempos de entrega de los servicios, y, la eficiencia operativa (con una medición del 64,72%), respecto al volumen de envíos movilizados por empleado en promedio.

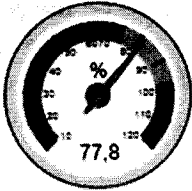

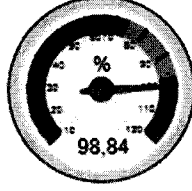



Fuente: Consulta LinkTic 07-jul-16 (03:28 p.m.)

Por último, la perspectiva de aprendizaje y crecimiento presentó un cumplimiento del 84,82%. El objetivo "Garantizar los sistemas de información necesaria para la operación del negocio" representado en los indicadores Funcionalidad Sipost, y Funcionalidad ERP, presentó mediciones del 77,8% y 98,84%, respectivamente.



Fuente: Consulta LinkTic 07-jul-16 (03:28 p.m.)

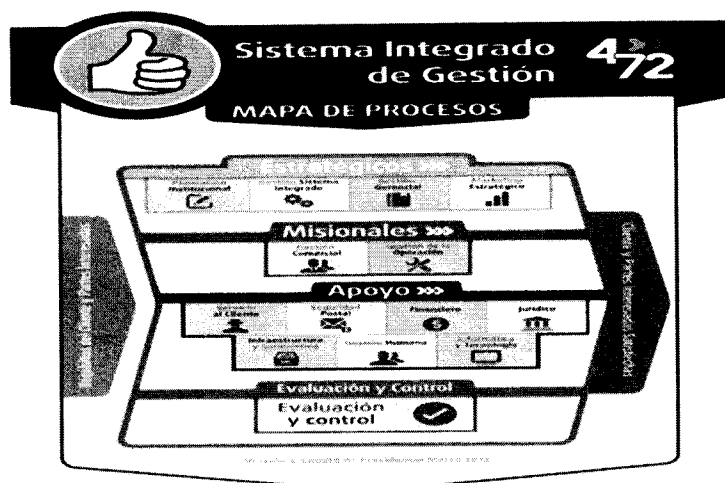
INDICADOR	PERIODO	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	ESTADO
Funcionabilidad SIPOST	5M	Porcentaje (%)	91,00	70,80		
Funcionabilidad ERP	5M	Porcentaje (%)	86,00	85,00		

Fuente: Consulta LinkTic 07-jul-16 (03:28 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:



Fuente: ISOLución, módulo Procesos.

Con el propósito de desarrollar e implementar la estrategia de desarrollo organizacional como lineamiento que contribuya a la mejora de competencias transversales, técnicas y humanas en la Empresa a nivel nacional, la Dirección Nacional de Gestión Humana lidera el proyecto de inversión denominado "Desarrollo

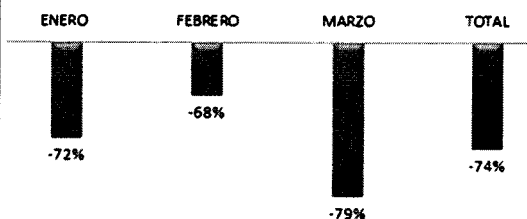
Organizacional", con el fin de fortalecer competencias transversales, técnicas y humanas al interior de la organización que redunde en la eficiencia y en la salud laboral. Dicha estrategia está soportada en un plan de capacitación en el cual se trabajará en temas prioritarios (reinducción, plantillas de entrenamiento, portafolio, seguridad postal, riesgos, normatividad, servicio al cliente, logística, clínicas de venta, gestión documental, formador de formadores entre otros) en cargos críticos (Vicepresidencia Comercial: Puntos de Venta, Mercado Corporativo Privado, Mercado Corporativo Gobierno, Mesa Nuevos Negocios, Aliados/Expendios. Vicepresidencia Servicio Al Cliente: Ejecutivos de Cuenta, Call Center, PQR. Vicepresidencia de Operaciones: Calidad, Transporte, Admisión y Tratamiento, Logística. Vicepresidencia de Soporte Corporativo: áreas varias, InHouse. Oficinas Asesoras: Cuerpo legal, y otros) Aun cuando se trabajará en temas prioritarios, se dará respuesta a necesidades alternas de áreas específicas de acuerdo a la capacidad con que se cuente (a demanda). La estrategia se trabajará a nivel nacional iniciando con Centro A y, posteriormente, se escalará a regionales (en los temas que aplique). Las capacitaciones son de origen interno y externo, y serán ejecutadas en instalaciones 4-72 y también fuera de ésta.

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 I TRIMESTRE 2016

NACIONAL I TRIMESTRE 2016			
% Disminución de PQRs 2015 Vs 2016			
MES	2015	2016	PORCENTAJE
ENERO	20.607	5.688	-72%
FEBRERO	19.474	6.295	-68%
MARZO	26.475	5.603	-79%
TOTAL	66.556	17.586	-74%

% Disminución de PQRs



Fuente: Jefatura Nacional de PQR, correo electrónico del 14-abr-16

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.

¹ Información Gerencia de Riesgos y Cumplimiento.

- 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, 06-jun-16 (09:50 a.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.

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento en cumplimiento de las directrices establecidas, realizó en los meses de abril y mayo de 2016, el proceso de recalificación de riesgos con el apoyo de los monitores de riesgo y los líderes de cada proceso, subproceso y áreas de la Entidad.

Dificultades

- Dados los cambios de los procedimientos por la transformación de los procesos misionales y de apoyo, 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.
- 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.

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/TextoImagenArchivo/Plan_Anticorruptcion_y_de_Atencion_al_Ciudadano_2016.pdf.

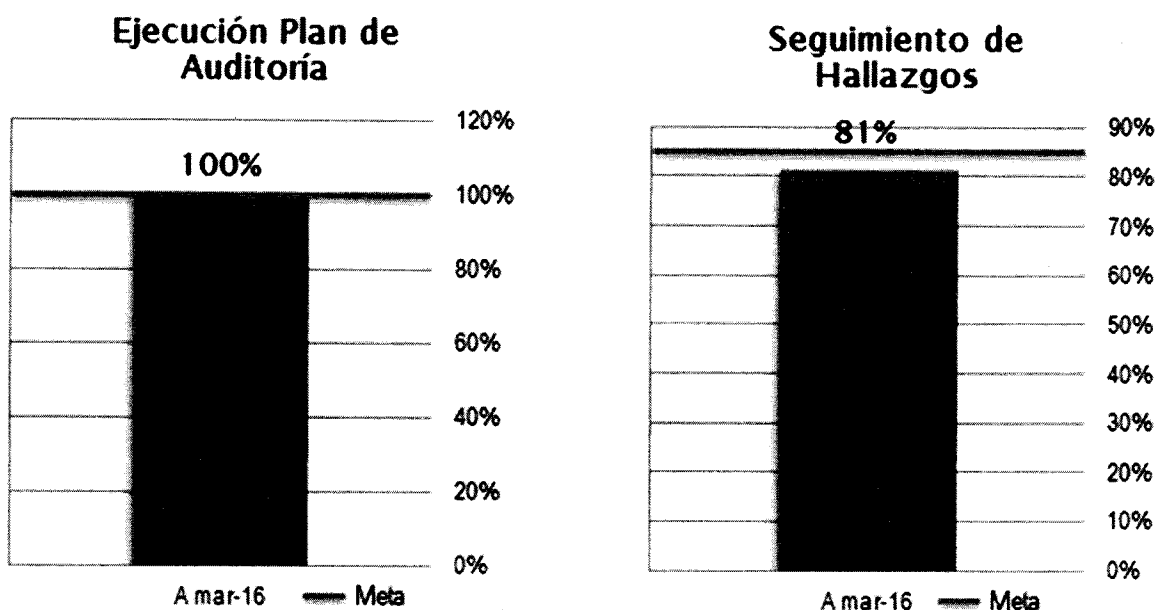
➔ CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

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), el cual presentó un cumplimiento del 100%, al 31 de marzo de 2016. El seguimiento de los planes de mejoramiento por procesos originados de las auditorías de control interno, presentaron un cumplimiento del 81% al 31 de marzo de 2016:



Fuente: Elaboración Propia

La Oficina Asesora de Control Interno realizó la evaluación independiente al Modelo Estándar de Control Interno y al Control Interno Contable correspondiente a la vigencia 2015, mediciones ubicadas en rangos que demuestran la correcta gestión institucional:

Evaluación al Sistema de Control Interno

La evaluación realizada a la vigencia 2015 se desarrolló basada en la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, cuyo resultado fue del 92,85%, es decir, un índice de madurez avanzado, por cuanto la Entidad gestiona el modelo de control interno de forma continua y sistemática.

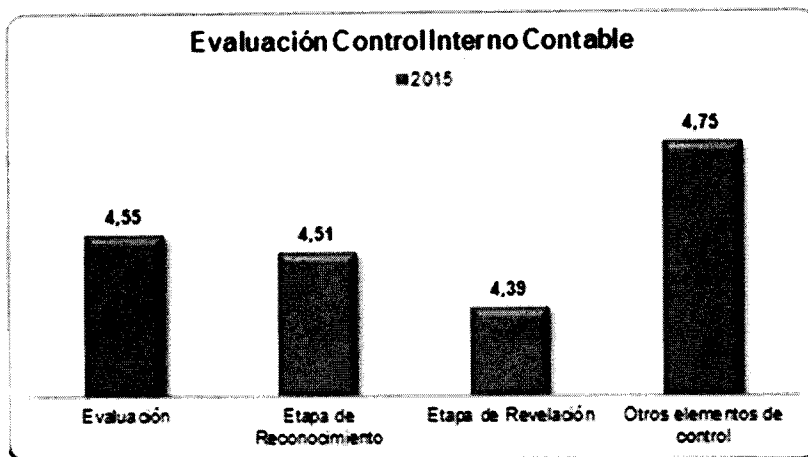
FACTOR	PUNTAJE 2015	NIVEL
ENTORNO DE CONTROL	4,45	SATISFACTORIO
INFORMACION Y COMUNICACION	4,71	AVANZADO
ACTIVIDADES DE CONTROL	4,79	AVANZADO
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	4,88	AVANZADO
SEGUIMIENTO	4,74	AVANZADO
INDICADOR DE MADUREZ MECI	92,85%	

(Información tomada en:
<http://seccidad.funcionpub.es.gov.co/Inovista2015/evntale11a2>)

Fuente: Elaboración Propia

Evaluación al Sistema de Control Interno Contable

La evaluación obtuvo una calificación de 4,55 en la vigencia 2015, ubicando el sistema en un nivel adecuado. La etapa de otros elementos de control obtuvo la calificación más alta (4,75), mientras que la etapa de revelación presentó la calificación más baja (4,39), incidiendo en este resultado gracias a la efectividad de las acciones implementadas.



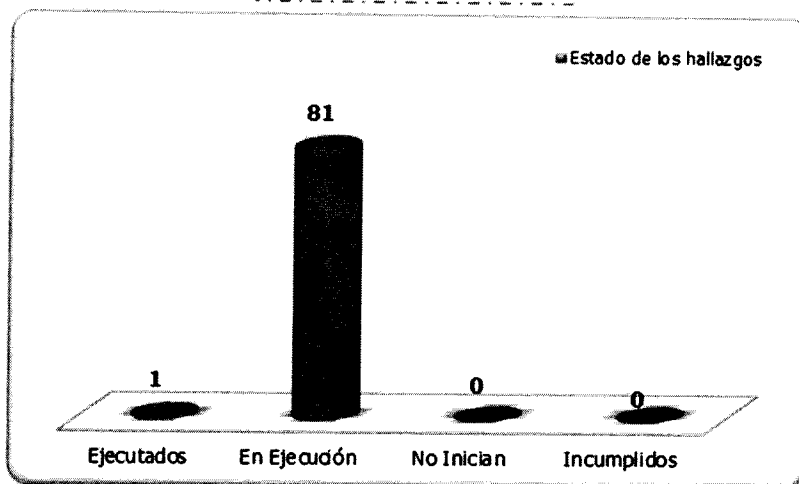
Elaboración propia, con base en Reporte MECICO - CHIP.

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, del cual al 31 de mayo de 2016, el 99% del plan, se encuentra en proceso de ejecución:

Corte: 31-may-16

Estado	Hallazgos	%
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 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.
- Durante la vigencia 2015 y lo corrido de la vigencia 2016, no se han formulado 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:

- Procedimiento de comunicación interna y externa.
- 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 tecnológica"*³.

³ 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.

Durante el primer semestre de 2016, la Entidad realizó la audiencia pública de rendición de cuentas (01-jun-16), 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 8º "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 una calificación de 2,4.

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 leyes⁴.

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 auditoria 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.

⁴ Según reporte de seguimiento – Control Interno, oficio CI EC 097/16 del 06 de julio de 2016, anexo No. 2.

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

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 nuestros 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,



SAÚL ALBERTO ROMERO PIÑEROS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaborado por:

Diana Marcela Montaña B. – Profesional de Control Interno
Del 05 al 08 de Julio de 2016

Revisado y Aprobado por:

Saúl Alberto Romero Piñeros. – Jefe Oficina Asesora de Control Interno
08 de Julio de 2016