

## 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 2017 – 31 de Octubre de 2017

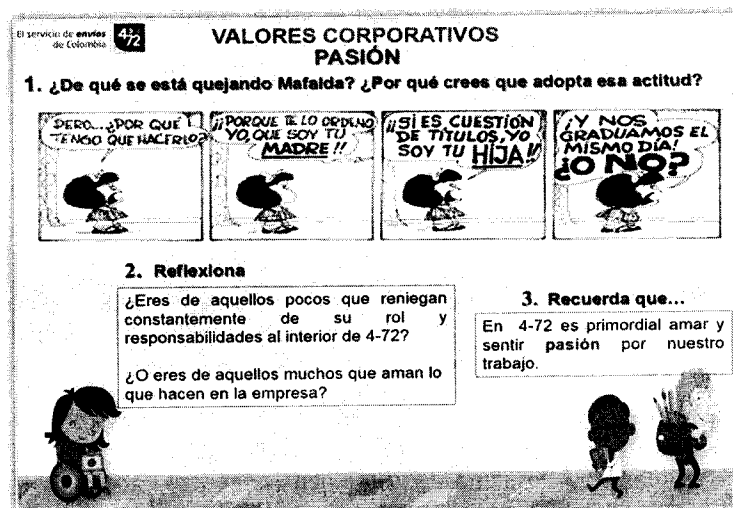
Con base en la estructura del modelo estándar de control interno, y según lo dispuesto en la normativa Ley 1474 de 2011 artículo 9°, se presenta el informe del estado de control interno como resultado del seguimiento cuatrimestral correspondiente al período julio – octubre de 2017, realizado por la Oficina Asesora de Control Interno.

#### ✚ CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

##### *Talento Humano, acuerdos, compromisos y protocolos éticos*

La cultura organizacional en Servicios Postales Nacionales S.A. está enmarcada en el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento continuo de los procesos que componen el Sistema Integrado de Gestión, soportado en valores y principios éticos enmarcados en el código de conducta.

Para este fin, la Dirección Nacional de Gestión Humana<sup>1</sup> ha reforzado las pautas explícitas de comportamiento en todo el personal de la organización. De manera asociada, esta dirección se encuentra revisando el Reglamento Interno de Trabajo, en el cual, finalizada la revisión, se evaluará el código de conducta para validar su vigencia.



**VALORES CORPORATIVOS  
PASIÓN**

1. ¿De qué se está quejando Mafalda? ¿Por qué crees que adopta esa actitud?

DERO... ¿POR QUÉ TENGO QUE HACERLO?  
¡PORQUE TE LO ORDENÓ YO, QUE SOY TU MADRE!!  
¡SI ES CUESTIÓN DE TÍTULOS, YO SOY TU HIJA!!  
¡Y NOS GRADUAMOS EL MISMO DÍA! ¿O NO?

2. Reflexiona

¿Eres de aquellos pocos que reniegan constantemente de su rol y responsabilidades al interior de 4-72?

¿O eres de aquellos muchos que aman lo que hacen en la empresa?

3. Recuerda que...

En 4-72 es primordial amar y sentir pasión por nuestro trabajo.

Fuente: Correo Bienestar Gestión Humana, del 26-sep-17

<sup>1</sup> Oficio DNGH-2017-5448 del 07 de noviembre de 2017.

**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.**

El servicio de **envíos** **472** de Colombia

**VALORES CORPORATIVOS  
VISIBILIDAD**

**1. ¿Por qué crees que Felipe siente miedo de enfrentarse a su autolimagen?**



**2. Reflexiona**

¿En algún momento de tu vida laboral en 4-72 te has sentido como Felipe?

¿Conoces muy bien tus talentos y potencialidades?

¿Los has puesto en práctica para hacer más visible a 4-72?

**3. Recuerda**

En 4-72 apostamos por hacer cada día más visibles nuestra labor

Fuente: Correo Bienestar Gestión Humana, del 28-sep-17

El servicio de **envíos** **472** de Colombia

**VALORES CORPORATIVOS  
TRANSPARENCIA**

**1. ¡Para meditar!**

En La Vida  
No Hay Premios  
ni Castigos,  
sino  
**CONSECUENCIAS**



**2. Reflexiona**

¿Cuáles serían las consecuencias para nuestra organización si decidimos NO actuar con transparencia en el cargo o rol que desempeñamos?

**3. Recuerda**

En 4-72 Todo lo que hacemos, lo hacemos debe ser con transparencia y rectitud.

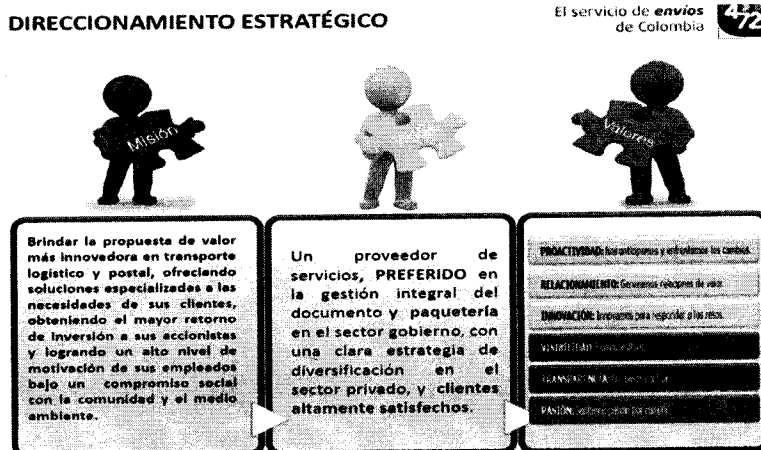
Fuente: Correo Bienestar Gestión Humana, del 02-oct-17

Para la transmisión de los principios y valores institucionales, la misión, visión, objetivos institucionales y los lineamientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión, la empresa cuenta con programas de inducción y re-inducción, generando un clima de confianza adecuado para el cumplimiento del propósito fundamental y el logro de los resultados institucionales.

De igual modo, el código de conducta es socializado por correo electrónico al personal nuevo, garantizando su disponibilidad y acceso y se refuerza su entendimiento en los procesos de inducción:

## 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.



Fuente: Presentación de Inducción Gestión Humana, de octubre 2017, Oficio DNGH-2017-5448 del 07 de noviembre de 2017

### Desarrollo del talento humano

Con el fin de fortalecer las competencias de los colaboradores, la empresa cuenta con un plan institucional de capacitación, con 38 actividades programadas y ejecutadas entre julio y octubre 2017, el cual es administrado y gestionado por el área de Desarrollo Organizacional de la Dirección Nacional de Gestión Humana.

| Julio de 2017  | Agosto de 2017   | Septiembre de 2017   | Octubre de 2017  |
|--|--|--|--|
| Manejo kit anti derrames y emergencias ambientales                         | Inducción corporativa  | Trazabilidad de la carga                                       | Definición de cargos críticos  |
| Acciones preventivas, correctivas y de mejora                              | Entrenamiento  | Planeación y ejecución de simulacros                           | Inspección de correspondencia y paquetes                                   |
| Inducción corporativa  | SIG (BASC, seguridad información)  | Inducción corporativa  | Auditoría y gestión por procesos   |
| Re inducción corporativa   | Portafolio de servicios  | Entrenamiento  | Inducción corporativa  |
| Entrenamiento  | Competencias técnicas  | SIG (BASC, seguridad información)                              | Entrenamiento  |
| Sig (basc, seguridad información, etc)                                     | Competencias blandas   | Portafolio de servicios  | SIG (BASC, seguridad información)  |
| Portafolio de servicios  | Políticas de administración y mitigación de riesgos (SARO, SARL Y SARLAFT) | Competencias técnicas  | Portafolio de servicios  |
| Competencias técnicas  |  | Competencias blandas   | Competencias técnicas  |
| Competencias blandas   |  | Orientación de servicio al cliente - competencia institucional | Competencias blandas   |
| Políticas de administración y mitigación de riesgos (SARO, SARL Y SARLAFT) |  | Planeación y organización - c. Jerárquica                      | Políticas de administración y mitigación de riesgos (SARO, SARL Y SARLAFT) |



**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.**

| Julio de 2017 | Agosto de 2017 | Septiembre de 2017   | Octubre de 2017 |
|---------------|----------------|--|-----------------|
|               |                | Solución de problemas -<br>competencia jerárquica                                |                 |
|               |                | Liderazgo - competencia<br>jerárquica  |                 |
|               |                | Políticas de administración y<br>mitigación de riesgos<br>(SARO, SARL Y SARLAFT) |                 |

Fuente: Oficio DNGH-2017-5448 del 07 de noviembre de 2017

Las anteriores actividades de capacitación se realizaron en Bogotá, excepto "Manejo kit anti derrames y emergencias ambientales" la cual tuvo alcance nacional.

Adicional, a través del SENA se han realizado cursos para fomentar y potencializar las competencias de los colaboradores de 4-72, ejemplos:

*¿Aún no te has inscrito?  
Seguimos esperando por tu Inscripción*

**FORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

|                        |   |
|------------------------|---|
| REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA | inicio 8 de Agosto (Lunes y Miércoles 7-9 am Cubo 1)                |
| LIDERAZGO              | Inicio 8 de agosto (Miércoles y Viernes 5-7 pm Sala de Operaciones) |
| GESTIÓN DOCUMENTAL     | inicio 17 de agosto (3pm Cubo 1)                                    |
| FINANZAS               | Inicio 8 agosto (martes y Jueves 7-9 am Sala de Operaciones)        |

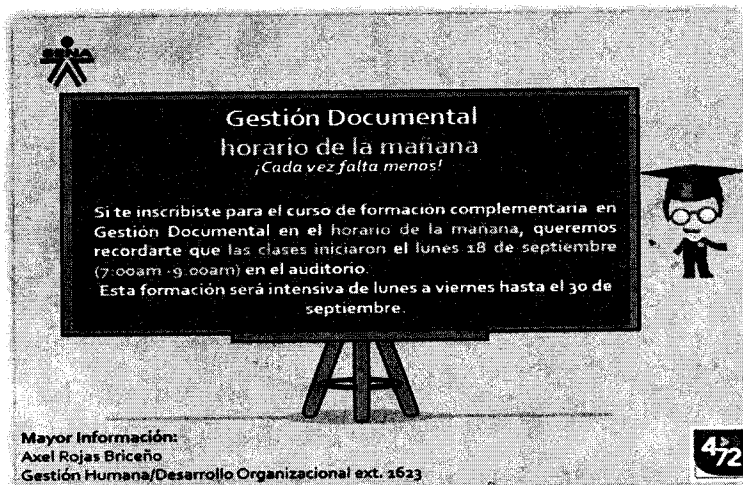
**Comunícate de inmediato con Desarrollo Organizacional**

¿Más información?  
Profesional Axel Rojas Briceño  
Gestión Humana / Desarrollo Organizacional ext. 1623

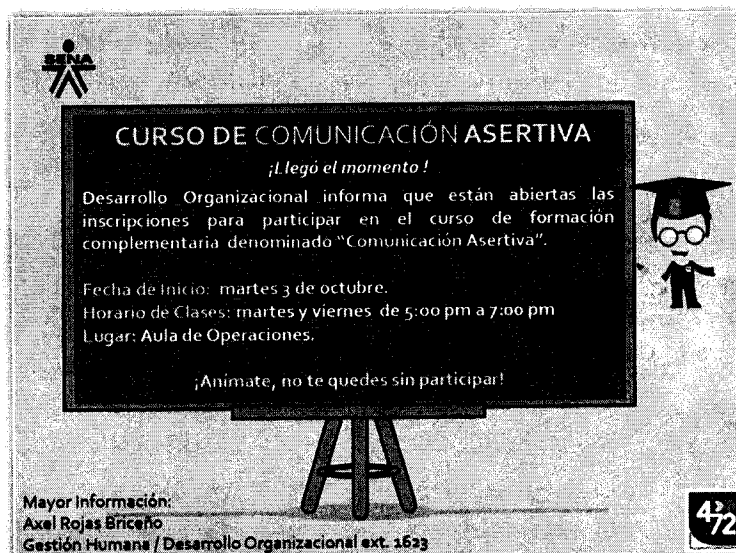
Fuente: Correo Bienestar Gestión Humana, del 09-ago-17

**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.**



Fuente: Correo Bienestar Gestión Humana, del 19-sep-17



Fuente: Correo Bienestar Gestión Humana, del 26-sep-17

De igual forma, la Dirección Nacional de Gestión Humana desarrolla actividades tendientes a fomentar el desarrollo humano en la empresa y la integración de los colaboradores, favorecer el desarrollo integral de los trabajadores incidiendo en el mejoramiento de su calidad de vida y el de su familia por medio del diseño y ejecución de actividades de deporte y recreación, de calidad de vida laboral y de clima y cultura laboral.

Durante el período comprendido entre julio y octubre de 2017, se ejecutaron las siguientes actividades:



**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.**

| AREA INTERVENCIÓN       | ACCIONES                                     | DESCRIPCIONES  |
|-------------------------|--|--|
| Calidad de Vida Laboral | Oficina Móvil CCF                            | Evento que busca divulgar la oferta exclusiva de la Caja de Compensación Familiar a sus afiliados y beneficiarios  |
| Calidad de Vida Laboral | Campaña "cumple tus sueños"                  | Evento que busca divulgar las oportunidades de crédito a las que puedes acceder o no, por descuento de nómina  |
| Calidad de Vida Laboral | Tu Lonchera                                  | Evento que busca dar la facilidad para adquirir el beneficio de productos de lonchera con descuentos respecto a su valor actual en el mercado a los trabajadores (directos y/o misionales) |
| Clima y Cultura Laboral | Tarjeta Virtual de Celebración de Cumpleaños | Evento que busca divulgar vía electrónica de manera mensual, el listado de personal cumplimentado  |
| Deporte y Recreación    | Escuela Deportiva y Torneo de la Amistad     | Evento dirigido a los hijos de trabajadores (directos y/o misionales) entre 3 a 17 años (promedio) con voluntaria inscripción. Desarrollo de las actividades fines de semana               |
| Deporte y Recreación    | Amor y Amistad                               | Evento que busca fortalecer los lazos de unidad al interior de la empresa  |
| Clima y Cultura Laboral | Vitamina "V"                                 | Evento que busca fomentar mediante espacios lúdicos el re-conocimiento de los valores organizacionales   |

Fuente: Oficio DNGH-2017-5448 del 07 de noviembre de 2017

El servicio de **envíos**  
de Colombia

**¿Quieres participar en la Carrera de la Mujer?**

Te esperamos el día viernes 01 de Septiembre de 2017 en la cancha de Microfútbol de 4-72 de 2:00pm a 4:00 pm (para inscripciones) y de 4:30 pm a 5:00pm a la gran jornada deportiva de preparación.

**CATEGORIAS**

- ✓ 5K Exclusiva para mujeres categoría recreativa.
- ✓ 10K Exclusiva para mujeres categoría competitiva.

**¡CUPOS LIMITADOS!**

Fuente: Correo Bienestar Gestión Humana, del 31-ago-17

*OK*

**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.**



Fuente: Correo Bienestar Gestión Humana, del 25-sep-17



Fuente: Correo Bienestar Gestión Humana, del 10-oct-17

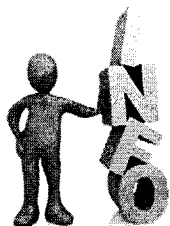
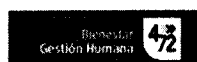
*Rock*



## 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.

De igual manera, el área de seguridad y salud en el trabajo de la Dirección Nacional de Gestión Humana ha adelantado actividades encaminadas a fomentar ambientes de trabajo saludables en los centros de trabajo y evitar así la ocurrencia de accidentes de trabajo, mediante campañas alusivas sustancias psicoactivas:



#### SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO INFORMA :

SERVICIOS POSTALES NACIONALES dando cumplimiento a los requisitos legales aplicables para la entidad, procurando los ambientes de trabajo saludables en los centros de trabajo y con el objetivo de evitar la ocurrencia de accidentes de trabajo generados por factores asociados al consumo de alcohol, drogas, ludopatías y otras adicciones, ha establecido una política de prevención en la cual se enmarcan los requisitos que debe cumplir todo el personal de la entidad. Te invitamos a consultar la política de prevención de alcoholismo y otras adicciones y el folleto adjunto para ampliar la información relacionada con el consumo de sustancias psicoactivas, ludopatías y tabaquismo.

El servicio de **envíos**  
de Colombia



**LUDOPATIAS**

La adicción patológica a los juegos de azar y las apuestas se conoce como ludopatía. Esta adicción consiste en un deseo irracional de jugar pese a que la persona es consciente de las consecuencias.

**Causas**


La ludopatía generalmente empieza a comienzos de la adolescencia en los hombres y entre los 20 y 40 años en las mujeres.

**SINTOMAS**


- Sentirse inquieto o irritable al tratar de jugar menos o dejar de jugar.
- Cometer delitos para conseguir dinero para jugar.

Las personas con compulsión a jugar tienen dificultad para resistirse o controlar el impulso a jugar, el cerebro reacciona a este impulso de la misma manera que reacciona en una persona adicta al alcohol o a las drogas. Aunque comparte características del trastorno obsesivo compulsivo, la compulsión a jugar probablemente sea una afección diferente.

- En las personas que desarrollan ludopatía, el juego ocasional lleva al juego habitual. Las situaciones estresantes pueden empeorar los problemas del juego.



**Equilibrio Tu Vida!**



El reglamento Interno de Trabajo Establece la prohibición en forma general, a los trabajadores, que presten sus servicios en SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., presentarse al trabajo en estado de embriaguez o ingerir licor en el sitio de trabajo, así como presentarse bajo la influencia de narcóticos o drogas enervantes.

**PREVENCIÓN DEL CONSUMO DE TABACO EN EL MEDIO LABORAL**

SERVICIOS POSTALES  
NACIONALES 4-72  
SEGURIDAD Y SALUD EN EL  
TRABAJO  
Dirección: Dig 950 N° 98A-  
88  
TEL: 459 99 98 Ext: 1738

Entregando lo mejor de  
los colombianos



**DRUGAS**

ESPERANZA UN CAMPO

**NO**



**VIVE  
SANAMENTE**

Fuente: Correo Bienestar Gestión Humana, del 25-ago-17



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

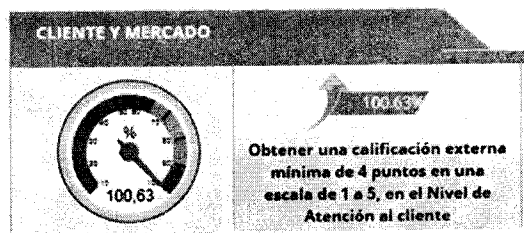
### **INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 – Artículo 9.**

#### ***Direccionamiento Estratégico: Planes y programas***

Mediante el código de buen gobierno, la empresa tiene documentado la normatividad para la prestación de los servicios mensajería expresa, 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, documento divulgado a todo el personal mediante el aplicativo ISOLución del Sistema Integrado de Gestión, documento que fue actualizado en la vigencia 2017 durante el mes de mayo.

En ese sentido, la planeación estratégica en la vigencia 2017 basada en el reto: **"Calidad en el servicio"**, orientada a garantizar el cumplimiento de la promesa de valor del cliente, el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la perspectiva Financiera del Balanced Scorecard Corporativo a octubre 2017 presentó una medición del 120% cuyo objetivo es **"Obtener rentabilidad y mejoramiento del EBITDA de 4-72 acorde a la Industria"**, lo que se deriva en la generación de ingresos para la compañía<sup>2</sup>.

La perspectiva de Cliente y Mercado presentó una medición del 100,63%, en razón al cumplimiento de la atención a las llamadas en el Contac Center las cuales presentaron un cumplimiento del 101,25%, y de la oportunidad en las respuestas a las PQRs, como resultado del seguimiento diario a las PQRs antes de su vencimiento asociadas a la prestación del servicio a los clientes.



Fuente: Consulta LinkTic 22-nov-17 (08:00 p.m.)

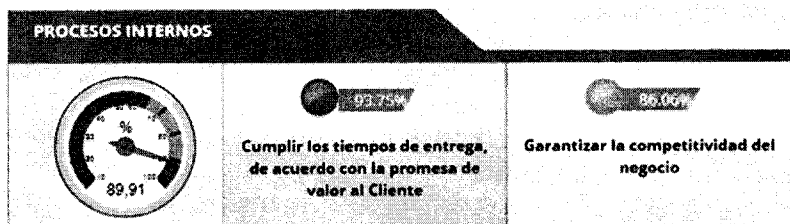
La perspectiva de procesos internos, obtuvo una medición del 89,91%. En esta medición, se presenta la oportunidad en mejorar los tiempos de entrega de acuerdo con la promesa de valor, la cual presenta un cumplimiento del 93,75%. Las regionales que presentaron menor cumplimiento en la medición fueron Centro A, Noroccidente, Norte y Oriente.

De igual forma, las acciones tendientes a garantizar la competitividad del negocio, presentaron un cumplimiento del 86,06%, gracias a los ingresos gestionables logrados, esta medición mejorará para en el último trimestre de la vigencia, gracias a nuevos negocios asociados proyectos de Gestión Documental y de Servicios Especiales:

<sup>2</sup> Correo electrónico del 22-nov-2017 de Planeación.

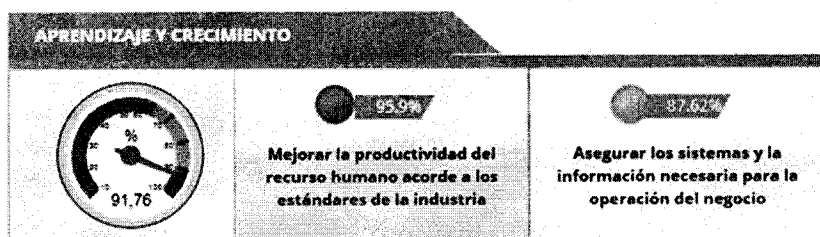
## SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

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



Fuente: Consulta LinkTic 22-nov-17 (08:10 p.m.)

Por último, la perspectiva de aprendizaje y crecimiento presentó un cumplimiento del 91,76%, lo que permitió cumplir los objetivos **"Mejorar la productividad del recurso humano acorde a los estándares de la industria"**, y **"Asegurar los sistemas y la información necesaria para la operación del negocio"**.



Fuente: Consulta LinkTic 11-jul-17 (08:25 p.m.)

De igual manera, la empresa cumplió con la publicación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano en la página web institucional, acorde a lo establecido en los artículos 73 de la ley 1474 de 2011, artículo 52 de la ley 1757 de 2015 y a la ley 1712 de 2014. Este documento se puede ver en el link [www.472.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/Plan\\_Anticorrupcion\\_y\\_de\\_Atencion\\_al\\_ciudadano\\_2017.pdf](http://www.472.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/Plan_Anticorrupcion_y_de_Atencion_al_ciudadano_2017.pdf)

**72.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/Plan\_Anticorrupcion\_y\_de\_Atencion\_al\_ciudadano\_2017.pdf**

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano en su compromiso con las políticas nacionales, establece los lineamientos y estrategias para identificar y ejercer monitoreo oportuno a los riesgos; racionalizar y optimizar los trámites, rendir cuentas, fortalecer la participación ciudadana, mejorar la atención al ciudadano y fortalecer el derecho de la ciudadanía al acceso a la información pública. Contiene 5 componentes y una iniciativa adicional:

**Primer componente:** Orientado a la gestión del riesgo de corrupción (mapa de riesgos de corrupción): herramientas para identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos, incluido medidas orientadas a controlarlos.

*Logo*



## **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.**

**Segundo componente:** Orientado a la racionalización de trámites, para facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, lo que permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano al servicio al único trámite de 4-72: Tarifa Postal Reducida.

**Tercer componente:** Orientado a la rendición de cuentas, con las fases de petición de información, diálogos e incentivos. Esta actividad, está concebida de manera transversal y permanente en la empresa, para mantener una interacción entre los servidores públicos, las entidades, los ciudadanos y los actores interesados en la gestión institucional, en búsqueda de la transparencia y principios de Buen Gobierno.

**Cuarto componente:** Orientado a la mejora en la atención al ciudadano, que permite cumplir los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos.

**Quinto componente:** Orientado a la transparencia y acceso a la información. Este, recolecta los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

**Iniciativa Adicional:** Orientadas a combatir y prevenir la corrupción en la empresa.

De igual manera, la empresa estableció la política Antifraude y la política Antisoborno, las cuales buscan mitigar toda práctica fraudulenta en el desarrollo de las actividades propias para el cumplimiento del objeto social, en especial la realización de negocios y actividades operativas, comerciales y de apoyo. Se busca con estas políticas, establecer conductas que son prohibidas como: "...pagar, ofrecer, aceptar o recibir dineros, regalos, préstamos, favores, comisiones o entretenimiento... ...inducir a un funcionario público... a hacer algo ilegal o no ético..."<sup>3</sup>.

#### **Modelo de operación por procesos**

Atendiendo las recomendaciones emitidas a finales del 2016 por la Banca de Inversión en la consultoría que busca actualizar los contextos de Servicios Postales Nacionales S.A., debidas diligencias, valoración de la concesión y valoración de la empresa, como alternativas empresariales que generen mayor valor para los accionistas, durante la vigencia 2017 se definió un equipo de Reingeniería Organizacional para revisar y actualizar los procesos y procedimientos en la empresa, garantizando que la información que se encuentra documentada esté acorde con las actividades ejecutadas, las buenas prácticas de la industria y el mejoramiento continuo de los procesos.

Con el fin de actualizar el inventario físico de bienes muebles en la empresa, la Dirección Nacional de Infraestructura definió un cronograma a ejecutarse en marzo de 2018 para la determinación de los

<sup>3</sup> Consulta ISOLución, 22 de noviembre de 2017, 09:30 p.m.



## **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.**

aspectos técnicos a tener en cuenta para la realización del inventario general de activos fijos, plaqueteo y actualización de los bienes conforme a su ubicación actual, avalúo de los activos fijos, además de la conciliación de los activos fijos.

#### ***Estructura Orgánica***

La estructura orgánica, las funciones en la empresa, la normatividad, la ubicación de las sedes regionales y los horario de atención al público, están visibles y son de acceso público mediante la página Web institucional: <http://www.4-72.com.co/>, de conformidad con el artículo 9 Ley 1712 de 2014.

Los perfiles, las competencias y experiencias requeridas para cada cargo, están establecidas a través del manual de perfiles, funciones y nivel de autoridad, cuya última actualización es de junio de 2017 afectando los cargos asociados a los procesos de Gestión Humana y Gestión de la Operación.

El organigrama de la empresa, puede ser consultada en la página web institucional: [www.4-72.com.co/Organigrama](http://www.4-72.com.co/Organigrama).

#### ***Indicadores***

El Sistema Integrado de Gestión considera los instrumentos gerenciales para el logro de los objetivos en desarrollo de la función institucional, el cual cuenta con dos indicadores para la medición de su efectividad, los cuales son<sup>4</sup>:

- a) **Efectividad del SIG.** Este indicador de medición semestral, presentó una medición del 96,04% al 30 de junio de 2017, es decir, que en la empresa se está dando cumplimiento al reporte de los indicadores en el Sistema.
- b) **Oportunidad en el cierre de acciones del SIG.** Este indicador de medición trimestral, presentó una medición del 68,66% al 30 de septiembre de 2017 debido a 19 acciones correctivas que no fueron cerradas de manera oportuna por los responsables de los procesos / subprocesos respectivos.

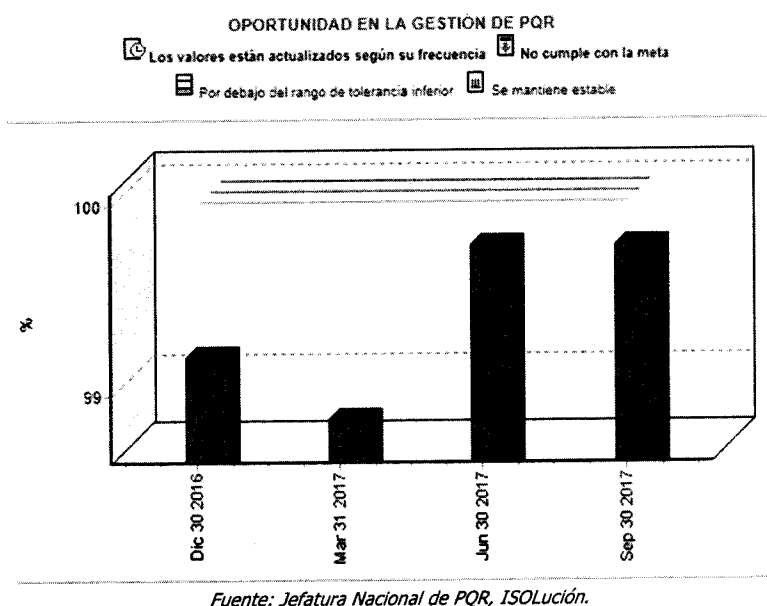
De igual manera, la empresa cuenta con las metas del plan estratégico sectorial del desarrollo administrativo, cuyo documento contiene las líneas estratégicas orientadas a la gestión misional y de gobierno, transparencia, participación y servicio al ciudadano, gestión de talento humano, eficiencia administrativa y gestión financiera. Este documento está disponible en la página web institucional: [www.4-72.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/plan\\_estrategico\\_sectorial\\_desarrollo\\_administrativo\\_2015\\_2018.pdf](http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/plan_estrategico_sectorial_desarrollo_administrativo_2015_2018.pdf).

En ese mismo sentido, para medir la eficacia de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los clientes, la Jefatura Nacional de PQR ha implementado actividades de monitoreo permanente a la atención de las PQR, que permitieron la mejora del indicador "Gestión de PQR":

<sup>4</sup> Consulta ISOLución, 23 de noviembre de 2017, 07:00 a.m.

**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.**



Estas estrategias, permitieron que al 30 de septiembre de 2017, se obtuviera el 99,63% de oportunidad en la gestión de las PQR, gracias a la verificación de las respuestas generadas a los usuarios, al análisis de las experiencias de casos de respuestas a los clientes, mesas de trabajo con las áreas que generan los insumos para la construcción de las respuestas, como infraestructura, consejería internacional, cuentas internacionales, así como revisión del flujo de las quejas centralizado en Bogotá (información consultada en ISOLución, 23-nov-17 09:40 a.m.).

**Política de Operación**

El sistema integrado de gestión de Servicios Postales Nacionales S.A. está enfocado en la mejora continua de los procesos que soportan la prestación de los servicios, fomentando la calidad, el ambiente y la seguridad a través del compromiso de la alta dirección y de su personal basado en una eficiente una gestión por procesos, permitiendo aprender de las experiencias adquiridas y tomando decisiones basadas en hechos; que aseguran el mejoramiento continuo de la gestión<sup>5</sup>, documentado a través de manuales, políticas, y procedimientos, a disposición de todos los interesados como guía fundamental para el entendimiento de la estructura y el compromiso de la empresa.

**Administración del Riesgo:**

<sup>5</sup> Consulta ISOLución, 23 de noviembre de 2017, 08:40 a.m.



## **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.**

El sistema de administración de riesgos contempla los sistemas de riesgo operativo, de liquidez y de lavado de activos / financiación de terrorismo, soportados en la política, metodología y herramientas para identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos.

Para ello, el área de riesgos y cumplimiento lidera y coordina la administración de los riesgos, quien utiliza como herramienta para la gestión el aplicativo Sherlock, disponibles para consulta de todos los colaboradores de 4-72, por ser de ambiente web.

Durante los meses de julio y agosto de 2017, la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento realizó jornadas de capacitación y emitió un folleto informativo entorno al cumplimiento de la lucha contra la corrupción bajo el slogan: **"Soy correcto, no corrupto"**, en la cual se explicó la definición de corrupción, la pirámide anticorrupción, los efectos de la corrupción y acciones para su prevención.

De igual manera, en septiembre de 2017 actualizaron el procedimiento PR-GG-004 – Gestión de Riesgos, cuyo principal cambio fue la mejora del alcance: **"...involucra todos los procesos / subprocesos y demás áreas con las que se cumple el proceso operativo y administrativo de la Entidad, en lo que respecta a la administración de riesgos"**<sup>6</sup>.

De igual manera, la empresa cumplió lo establecido en los artículos 73 y 74 de la Ley 1474 de 2011, mediante la publicación del resultado del seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano incluida la matriz de riesgos de corrupción en la página web institucional<sup>7</sup>. El seguimiento con corte al 31 de agosto de 2017 está disponible en la página web institucional: [www.4-72.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/Seguimiento-de-Plan-Anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-Agosto-2017\\_0.pdf](http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/Seguimiento-de-Plan-Anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-Agosto-2017_0.pdf).

#### **✦ EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

La empresa 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: el procedimiento Auditoría de Control Interno (PR-EC-001)<sup>8</sup>, liderado por la Oficina Asesora de Control Interno, orientado a la evaluación de la gestión institucional. Su objetivo es *"Planear y ejecutar auditorías internas, con el fin de evaluar el cumplimiento de los lineamientos y la normatividad que regulan la gestión y los resultados, para promover acciones tendientes a mejorar los objetivos institucionales"*, y el procedimiento Auditorías Internas (PR-SI-011)<sup>9</sup>, liderado por 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"*, actualizado en septiembre de 2017 los requisitos asociados al perfil del equipo auditor, y a la rendición de informes, principalmente.

<sup>6</sup> Consulta ISOLución, 23 de noviembre de 2017, 09:00 a.m..

<sup>7</sup> Consulta página web institucional [www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co), pestaña Nosotros, Informes y Documentos, Documentos de Gestión, link: [http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/Matriz\\_Riesgos\\_de\\_Corrupcion\\_2017.pdf](http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/Matriz_Riesgos_de_Corrupcion_2017.pdf).

<sup>8</sup> Versión 7, según consulta en ISOLución, 23-nov-17 (09:00 a.m.).

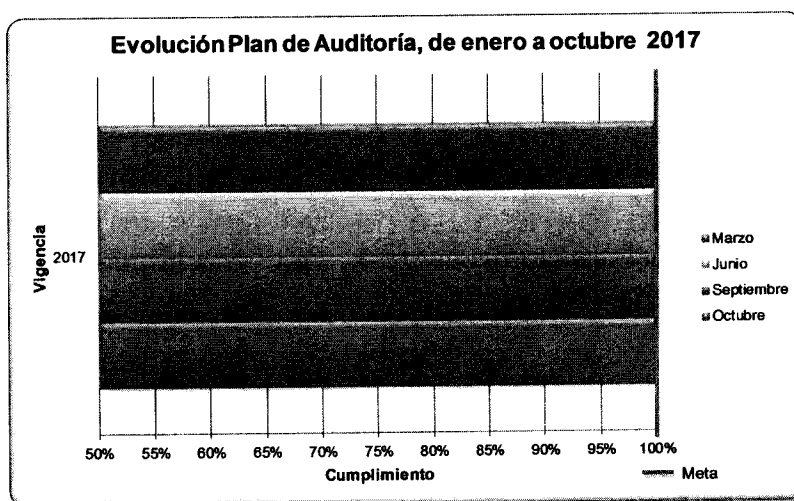
<sup>9</sup> Versión 13, según consulta en ISOLución, 23-nov-17 (09:07 a.m.).

## 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.

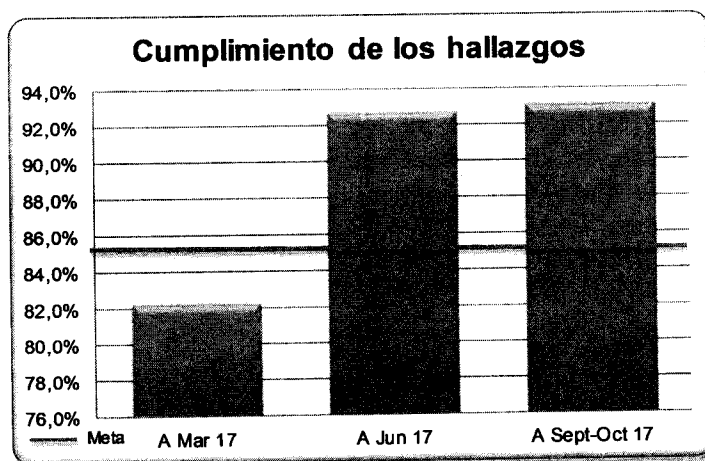
#### *Auditorías de Control Interno*

Para la vigencia 2017, la Oficina Asesora de Control Interno cuenta con el Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno. Esta oficina realiza periódicamente seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora formuladas para subsanar las debilidades identificadas originadas de las auditorías de control interno. Al 31 de octubre de 2017, el plan anual de auditoría se ejecutó al 100%, conforme lo planeado:



Fuente: Elaboración propia

De igual manera, la Oficina Asesora de Control Interno realizó seguimientos y verificación al cumplimiento de las acciones formuladas en los planes de mejoramiento, para gestionar los resultados de las auditorías. Al 31 de octubre de 2017 presentó un cumplimiento del 93,1% respecto a las actividades planificadas:



Fuente: Elaboración propia



**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.**

***Auditorías Internas (Planeación)***

Durante el mes de octubre de 2017, la Oficina Asesora de Planeación ejecutó una auditoría externa de certificación para el mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental, cuyo resultado fue de cuatro (4) No Conformidades, las cuales presentan el siguiente estado<sup>10</sup>:

| Número de la No Conformidad | Proceso asociado              | Porcentaje de Avance |
|-----------------------------|-------------------------------|----------------------|
| 1811                        | Gestión Humana                | 0%                   |
| 1812                        | Gestión del Sistema Integrado | 62,5%                |
| 1813                        | Gestión Humana                | 0%                   |
| 1814                        | Infraestructura y Suministros | 0%                   |

*Fuente: Elaboración propia*

De estas acciones, están siendo gestionadas por los responsables de los procesos, subprocesos con fecha máxima de cierre: 30 de noviembre de 2017.

**✚ INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.**

El proceso de información y comunicación interna y con los clientes está organizado en dos procesos:

**Información Primaria:** Aquella que surge de las necesidades de los clientes y de la comunidad en general. Cuenta con herramientas como los 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), entre otros.

**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 herramientas como los mecanismos para recibir sugerencias o recomendaciones por parte de los servidores (la intranet institucional), las 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), y fuentes internas de información (informes que describen la gestión de cada proceso/ subproceso).

El manejo de la correspondencia se gestiona en dos formas: la enviada y la recibida, mediante controles de verificación, radicación, clasificación y entrega, lo que permite contar con la trazabilidad de las

<sup>10</sup> Según consulta en ISOLución, 23-nov-17 (09:40 a.m.).





## **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.**

comunicaciones en desarrollo de su objeto social. Estos procesos son ejecutados por las unidades de correspondencia a nivel nacional, únicos autorizados para su manejo y distribución.

La empresa cuenta con sistemas para la captura, procesamiento, almacenamiento y difusión de la información. Estos recursos tecnológicos son controlados a través de inventarios de equipos y software, administrados y gestionados por el proceso de Informática y Tecnología. La administración y gestión de los recursos físicos, se realiza a través de inventarios administrados por el proceso de Informática y Tecnología a través del sistema Seven. De igual manera, los recursos humanos, son organizados y sistematizados por el proceso de Gestión Humana usando como herramienta de almacenamiento los diversos programas de Office, además de software Kactus, y, los recursos financieros son organizados y sistematizados mediante programas de Office y el software Seven, utilitario por las Jefaturas Nacionales que componen la Dirección Nacional Financiera.

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 medios de comunicación como: página web, comunicados de prensa, oficinas de servicio al cliente y de peticiones, quejas y reclamos, de Call Center, así como servicios de atención en línea, y redes sociales.

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

- En términos generales el sistema de control interno ha cumplido con los planes y programas establecidos, cuenta con la formalización y desarrollo acorde a su implementación y mantenimiento, permitiendo contar con un ciclo continuo de mejoramiento mediante las actividades de auditoría (internas / externas), además de las diferentes campañas que refuerzan y fomentan los principios y valores que enmarcan el actuar en la empresa y el logro de los objetivos propuestos.
- Los mecanismos de control implementados garantizan la protección de recursos, la eficacia, la eficiencia de las operaciones, la calidad de los servicios prestados, la atención de las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de los clientes y usuarios, garantizando la respuesta de manera oportuna, aspectos que contribuyen al logro de los objetivos y metas institucionales.
- Una de las principales funciones que comprende la administración de riesgos es el monitoreo de los mismos, acción que permite minimizar pérdidas y maximizar utilidades. Esta actividad liderada por la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento en coordinación con los líderes y los monitores de riesgo de cada proceso y subproceso, permitirá evidenciar las debilidades identificadas en la gestión institucional, su impacto en los mapas de riesgos, y los controles y/o planes de acción implementados, para finalmente implementar acciones (preventivas / correctivas) para la mejora.





**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.**

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

Cordialmente,

**JOSEFINA DEL PILAR RODRÍGUEZ ARIAS**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

*Elaborado por:*

Diana Marcela Montaña B. – Profesional de Control Interno  
17 al 23 de noviembre de 2017

*Revisado y Aprobado por:*

Josefina del Pilar Rodríguez Arias – Jefe Oficina Asesora de Control Interno  
14 y 15 de diciembre de 2017

