

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 Marzo de 2017 – 30 de Junio de 2017

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, presenta a continuación el informe del estado de control interno, correspondiente al período marzo – junio de 2017, los resultados de los seguimientos a los módulos y el eje transversal que componen el Modelo Estándar de Control Interno MECI, conforme lo establece el decreto 943 de 2014.

↓ MÓDULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

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

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.

Este aseguramiento está soportado en los valores y principios éticos enmarcados en el código de conducta.

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, a comienzos de la vigencia 2017 se definió un equipo de Reingeniería Organizacional, el cual ha realizado la revisión y actualización de los procesos y procedimientos de 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.

De igual manera, la estructura orgánica, las funciones en la empresa, la normatividad, la ubicación de las sedes regionales y los horario de atención al público, está visible y es 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. Este documento fue actualizado en los meses de marzo y mayo de 2017, respecto a los cargos asociados a los procesos de Gestión Humana y Gestión de la Operación.

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.



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 cuenta con un plan institucional de capacitación el cual permite fortalecer las competencias de los colaboradores. Este plan se materializa a través de herramientas como la plataforma Universidad virtual 4-72 y la Intranet, mediante las cuales se realizan los procesos de capacitación, como: "Inducción" (módulos corporativo, empleado y portafolio), Riesgos, Productos y servicios al personal de las áreas administrativas, operativas, interadministrativos, bajo el enfoque de auto-aprendizaje.

Durante los meses de marzo a junio 2017, se ejecutaron las siguientes actividades *Consulta LinkTic 11-jul-17 (02:05 p.m.)*:

- Capacitación y taller didáctico taller manejo adecuado de residuos sólidos.
- Capacitación y taller didáctico sensibilización uso adecuado del agua.
- Manejo adecuado de residuos peligrosos.
- Acciones preventivas, correctivas y de mejora.
- Planes de emergencia y contingencia.
- Asociados de negocios.
- Programa de prevención de tráfico de sustancias ilícitas.
- Seguridad de la información.
- Entrenamiento.
- Portafolio de servicios.
- Competencias técnicas.
- Competencias blandas.

También mediante la alianza con el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, la empresa brinda programas de capacitación al personal de la empresa, como:

- ⇒ Técnico en desarrollo de operaciones logísticas (a marzo 2017, 49 colaboradores beneficiados).
- ⇒ Tecnólogo en negocios internacionales (a marzo 2017, 52 colaboradores beneficiados).
- ⇒ Técnico en ventas, en fase de planificación para ejecución.

Para el año 2017, la empresa cuenta con un plan de bienestar que comprende el diseño y ejecución de actividades de deporte y recreación, de calidad de vida laboral y de clima y de cultura laboral, para favorecer el desarrollo integral de los trabajadores, incidiendo en el mejoramiento de la calidad de vida del talento humano.

Las actividades formuladas y cumplidas entre marzo y junio de 2017 fueron:

Rdx

**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.**

Acciones	Área de intervención	Propósito
Píldoras informativas, a través del correo corporativo	Clima y cultura laboral	Construir identidad y pertenencia a través de espacios de formación
Oficinas móviles de la Caja de Compensación Familiar	Calidad de vida laboral	Divulgar la oferta exclusiva de la Caja de Compensación Familiar a sus afiliados y beneficiarios
Miércoles de Ceniza	Calidad de vida laboral	Propiciar un espacio de reflexión al inicio de la cuaresma
Día de la mujer / hombre	Clima y cultura laboral	Resaltar el rol de la mujer / hombre en la sociedad actual y en 4-72

Fuente: Elaboración propia con base en consulta LinkTic 11-jul-17 (02:11 p.m.)

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

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, se ha establecido en la empresa, mediante el código de Buen Gobierno.

Durante el mes de mayo de 2017, se actualizó el código de Buen Gobierno, como resultado del ejercicio estratégico que gestionó la Oficina Asesora de Planeación, abordando cambios como: visión, y las políticas para la dirección, la cual abarca: la política ambiental, la política anticorrupción, la política antifraude, la política anti-soborno, y la política de riesgos Consulta ISOLución 11-jul-17 (07:45 a.m.).

Estas actualizaciones fueron divulgadas a través del Sistema Integrado de Gestión y en los procesos de inducción a los nuevos colaboradores.

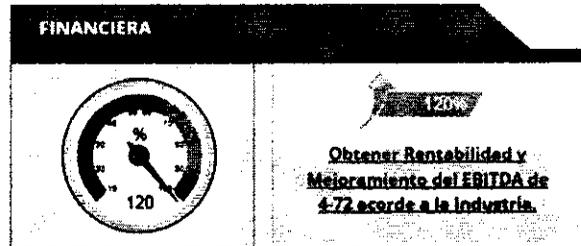
La planeación estratégica en la vigencia 2017 basada en el reto: **"Calidad en el servicio"**, orientada a garantizar el cumplimiento de la promesa de valor del cliente.

El Balanced Scorecard Corporativo a mayo 2017 obtuvo un cumplimiento del 95,76%, ubicándose en un rango excelente de gestión Consulta LinkTic 11-jul-17 (08:05 a.m.).

La perspectiva Financiera presentó una medición del 120% cuyo objetivo es **"Obtener rentabilidad y mejoramiento del EBITDA de 4-72 acorde a la Industria"**, lo que deriva en la generación de ingresos para la compañía.

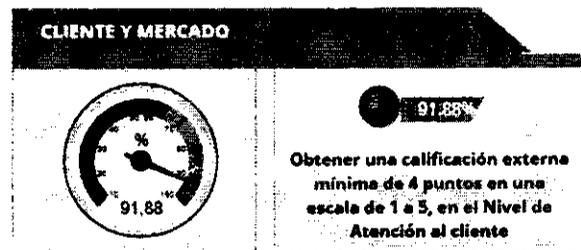
Handwritten signature

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.



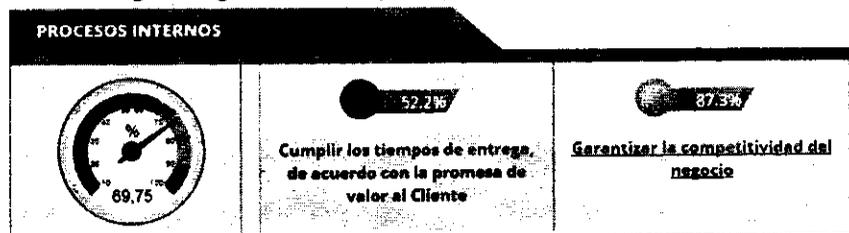
Fuente: Consulta LinkTic 11-jul-17 (08:10 a.m.)

La perspectiva de Cliente y Mercado presentó una medición del 91,88%, en razón a la oportunidad en las respuestas a las PQRs recibidas, como resultado de la implementación de acciones para mejorar la eficiencia en la prestación del servicio a los clientes.



Fuente: Consulta LinkTic 11-jul-17 (08:10 a.m.)

La perspectiva de procesos internos, obtuvo una medición del 69,75%. En esta medición, se presenta la oportunidad en mejorar los tiempos de entrega de acuerdo con la promesa de valor, seguido de las acciones tendientes a los ingresos gestionables, principalmente.



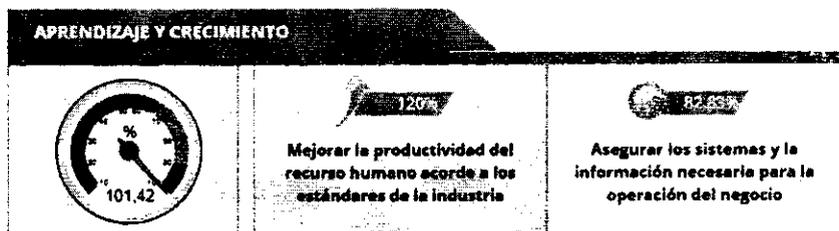
Fuente: Consulta LinkTic 11-jul-17 (08:10 a.m.)

Por último, la perspectiva de aprendizaje y crecimiento presentó un cumplimiento del 101,42%, 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"**.

Pal
OP

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 11-jul-17 (08:10 a.m.)

De igual manera, la empresa publicó en la página web institucional el plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2017, cumpliendo lo establecido en los artículos 73 de la ley 1474 de 2011, artículo 52 de la ley 1757 de 2015 y a ley 1712 de 2014.

Este plan cuyo objetivo es establecer los lineamientos y estrategias que le permitan a la empresa identificar y ejercer monitoreo oportuno de los riesgos; la racionalización y optimización de 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, respecto a su compromiso con las políticas nacionales.

Se desarrolla en 5 componentes y una iniciativa adicional:

Primer componente: Comprende 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.

Segundo componente: Comprende 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: Tarifa Postal Reducida.

Tercer componente: Comprende 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: Comprende las acciones tendientes 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: Comprende los mecanismos para 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.

7/16
1/16

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.

Iniciativa Adicional: Comprende las iniciativas particulares orientadas a combatir y prevenir la corrupción en la empresa.

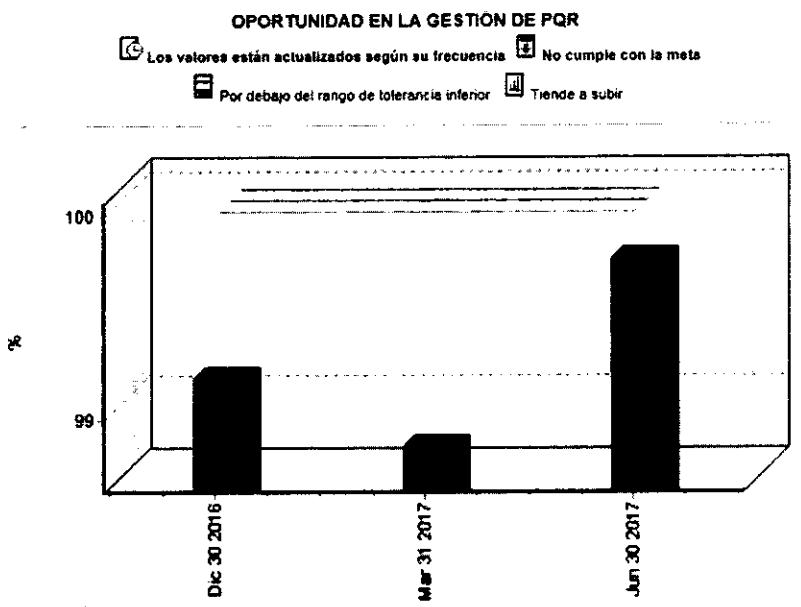
Modelo de operación por procesos, estructura organizacional, políticas de operación

El Sistema Integrado de Gestión considera los instrumentos gerenciales para el logro de los objetivos en desarrollo de la función institucional. Mediante el mapa de procesos, se establece la interrelación de los procesos y subprocesos, divulgado a todo el personal a través del aplicativo ISOLución.

La información necesaria para la operación de la organización es actualizada continuamente, es confiable, objetiva, de fácil consulta, organizada y es útil para la toma de decisiones.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la Entidad cuenta con un manual de funciones, competencias y requisitos para el personal de planta. Para el personal misional, se cuentan con los procesos de selección previamente establecidos.

Para medir la eficacia de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los clientes, la Jefatura Nacional de PQR implementó durante el año 2016 planes de choque, que permitieron la mejora del indicador "Gestión de PQR":



Fuente: Jefatura Nacional de PQR, ISOLución.

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 cierre del ejercicio 2016, se obtuviera el 99,04% de oportunidad en la gestión de las PQR. A junio 2017, este indicador alcanzó la medición del 99,63%, 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 la del flujo de las quejas centralizado en Bogotá (información consultada en ISOLución, 11-jul-17 05:10 p.m.).

Con relación al cumplimiento de la resolución 414 de 2014 emitida por la Contaduría General de la Nación, la empresa cumplió la ejecución del cronograma establecido para la implementación de las normas internacionales de información financiera NIIF, desde la fase del diagnóstico, hasta la emisión de los estados financieros bajo NIIF.

Administración de Riesgos¹:

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 el primer semestre de 2017, la gerencia de riesgos realizó jornadas de actualización a los riesgos, lo que permitió identificar cambios en los mapas de riesgos, conforme a los niveles de aceptación y/o tolerancia al riesgo, incluidos en el ejercicio los asociados a posibles actos de corrupción.

Los cambios en los mapas de riesgos son divulgados a través de los monitores de riesgos de cada proceso / subproceso. Así mismo, la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento emite recomendaciones a los dueños de los procesos, para la mejora de los controles asociados a los mismos, anualmente.

De igual manera, la empresa cumplió lo establecido en los artículos 73 y 74 de la Ley 1474 de 2011, mediante la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano incluida la matriz de riesgos de corrupción en la página web institucional².

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/TextoImagenArchivo/Matriz%20de%20Riesgos%20de%20Corrupcion%202016.pdf>, para la vigencia 2017: http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/Matriz_Riesgos_de_Corrupcion_2017.pdf.



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.

Dificultades

- A pesar de haberse emitido el Manual Antifraude, es necesario fortalecer el proceso de administración de riesgos para incrementar la eficacia de los controles pertinentes a la naturaleza del riesgo (incluido los de corrupción y fraude). Estas acciones permitirán fortalecer el control interno de la empresa.
- 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 debe ser liderada por la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, en coordinación con los líderes y los monitores de riesgo de cada proceso y subproceso, lo que 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.

↓ CONTROL DE 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:

- Procedimiento Auditoría de Control Interno (PR-EC-001)³.
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"*.
- Procedimiento Auditorías Internas (PR-SI-011)⁴.
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"*.

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.

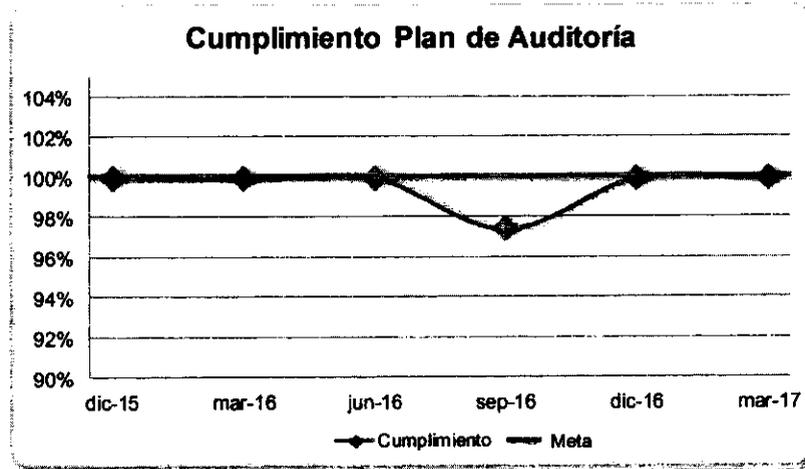
³ Versión 7, según consulta en ISOLución, 11-jul-17 (09:15 a.m.).

⁴ Versión 12, según consulta en ISOLución, 11-jul-17 (09:20 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.

Al 31 de marzo 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 adelantadas 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 2017 presentó un cumplimiento del 100% respecto a las actividades planificadas.

Auditorías Internas (Planeación)

Durante el mes de marzo 2017, la Oficina Asesora de Planeación ejecutó dos auditorías internas:

- El 09 de marzo de 2017, al sistema de gestión en control y seguridad BASC.
- El 14 de marzo de 2017, al sistema de gestión ambiental.

De estos ejercicios, la Oficina Asesora de Planeación estableció no conformidades y observaciones, las cuales están siendo gestionadas por los responsables de los procesos, subprocesos.

Dificultades

- Es necesario 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.

PK
[Firma]



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.

↓ INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

Información y Comunicación interna y externa, sistemas de 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 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).

El manejo de la correspondencia se gestiona en dos formas: la enviada y la recibida emitida oficialmente por la empresa, mediante controles de verificación, radicación, clasificación y entrega, lo que permite contar con la trazabilidad de las comunicaciones en desarrollo de su objeto social. Estos procesos son ejecutados por las unidades de correspondencia a nivel nacional, únicos autorizados para manejo y distribución a través del aplicativo "ControlDoc".

Respecto a la información, 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.

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 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.

Por último, para garantizar que la página Web institucional cumpla con los lineamientos descritos en el Manual 3.0 en la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea, la empresa implementó el proyecto "Implementación Estrategia GEL". Según la última medición realizada en el 2016, la implementación presenta un avance del 96%, frente al 100% posible, quedando pendiente, actividades asociadas al desarrollo de la "Plataforma de Envíos OnLine"⁵.

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA 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 auditoria (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.

La empresa cumple 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 a la ejecución del presupuesto y al gasto.

Por último, 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.

5

Acta 002 del 21-nov-16 Oficina Asesora de Marketing Estratégico y Nuevos Negocios.



**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.**

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 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.

Cordialmente,

JOSEFINA DEL PILAR RODRÍGUEZ ARIAS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno



Elaborado por:
Diana Marcela Montaña B. – Profesional de Control Interno
Junio y Julio de 2017

Revisado y Aprobado por:
Josefina del Pilar Rodríguez Arias – Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Julio de 2017