



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO

Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno:	Dra. Josefina del Pilar Rodríguez Arias	Período evaluado: Julio – Octubre de 2018
--	---	--

El Departamento Administrativo de la Función Pública mediante la expedición del Decreto 1499 de 2017 actualizó el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, articulado con el sistema de gestión a través de la adopción del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en su segunda versión.

Conforme lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" en el artículo 9º señala: "El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno deberá publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado del estado del control interno de dicha entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave", se presenta el Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno como resultado del seguimiento cuatrimestral correspondiente al período julio – octubre de 2018.

Actualización institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG V2

Durante septiembre y octubre de 2018, Servicios Postales Nacionales S.A. mediante Resolución No. 00120 del 09 de octubre de 2018 implementó las actualizaciones metodológicas que impactaron la gestión institucional, en especial el Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015", en el artículo 2.2.22.3.8. – Comités Institucionales de Gestión y Desempeño, que indica:

*"En cada una de las entidades se integrará un Comité Institucional de Gestión y Desempeño encargado de orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual sustituirá los demás comités que tengan relación con el Modelo y que no sean obligatorios por mandato legal."*

Por ende, las funciones del Comité de Gestión y Desempeño señaladas por Función Pública fueron adoptadas por el Comité de Presidencia al interior de Servicios Postales Nacionales S.A.

Informe de Gestión y Desempeño Institucional

Durante la vigencia 2018 no se han realizado mediciones diferentes a la ejecutada en la vigencia 2017, la cual sirvió para determinar la línea base e identificar el grado de acercamiento de las políticas y dimensiones que hacen parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG segunda versión, herramienta en línea con la participación de todas las áreas y procesos de la empresa.



Su resultado fue publicado en abril de 2018 por Función Pública mediante el "Informe de Gestión y Desempeño Institucional" en el que Servicios Postales Nacionales S.A., obtuvo un índice de desempeño institucional del 95,44%, el mayor puntaje con relación al puntaje promedio de las empresas que comprenden el sector:

RJA





Puntaje Entidad	Valores de Referencia					
	Puntaje máximo grupo par	Quintiles				
		1	2	3	4	5
<p>95.4</p>	95.4					<p>95.4</p>

Fuente: [http://www.funcionpublica.gov.co/eva/mipg/informes\\_furag/Informe\\_Desempenio\\_2017\\_COD\\_SIGEP\\_6363.pdf](http://www.funcionpublica.gov.co/eva/mipg/informes_furag/Informe_Desempenio_2017_COD_SIGEP_6363.pdf)

El índice de desempeño institucional refleja el grado de orientación de Servicios Postales Nacionales S.A. hacia la eficacia, la eficiencia y calidad del Sistema de Gestión.

### Funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión

El funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión en Servicios Postales Nacionales S.A. y su articulación con el Sistema de Control Interno, comprende la implementación del Modelo de Planeación y Gestión-MIPG (segunda versión), integrado por 7 dimensiones:

1. Talento Humano
2. Direccionamiento Estratégico y Planeación
3. Gestión con Valores para el Resultado
4. Evaluación para el Resultado
5. Formación y Comunicación
6. Gestión del Conocimiento e Innovación
7. Control Interno

La metodología del MIPG fue socializada a todos los procesos / subprocesos por la Oficina Asesora de Planeación, e implementada a través de un autodiagnóstico para las políticas que integran cada dimensión. De igual manera, la empresa se encuentra desarrollando acciones tendientes para la implementación de la Política de Gobierno Digital y la Política de Participación Ciudadana, basados en las orientaciones que para tal fin emite el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones<sup>1</sup>.

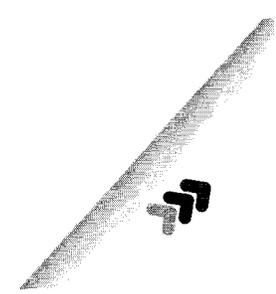
En ese sentido, el Sistema de Control Interno se integra mediante el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, por corresponder a la séptima dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG segunda versión, el cual según la Ley 87 de 1993 establece que el Control Interno está: **"(...) integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y de los recursos, se lleven a cabo de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la alta dirección y en atención a las metas u objetivos previstos."** fundamentado en cinco componentes:

- a) Ambiente de control
- b) Administración del riesgo

<sup>1</sup> Correo electrónico del 28-nov-18, Oficina Asesora de Planeación.



*Pal*





- c) Actividades de control
- d) Información y comunicación, y
- e) Actividades de monitoreo

Esta dimensión permite el logro del tercer objetivo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG segunda versión, que establece el **"Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua."**

Los avances del Sistema de Control Interno en el cuatrimestre julio – octubre 2018 son:

#### a) Ambiente de Control

Corresponde al primer componente del modelo COSO (Committee of sponsoring organizations – COSO), el cual busca que la empresa demuestre **"(...) el compromiso con la integridad (valores) y principios del servicio público, (...) la responsabilidad y el compromiso de establecer los niveles de responsabilidad y autoridad apropiados para la consecución de los objetivos del SCI (sistema de control interno), (...) el talento humano tenga un carácter estratégico, de manera que todas sus actividades estén alineadas con los objetivos de la entidad, (...) definidas y asignadas en personas idóneas las responsabilidades para la gestión de los riesgos y del control."**

Servicios Postales Nacionales S.A. cuenta con el Código de Conducta<sup>2</sup> mediante el cual se establecen los valores y las pautas explícitas de comportamiento, principios, hábitos positivos, políticas y normas que buscan resguardar y mantener la ética y la transparencia en todas las acciones realizadas en la empresa para cumplir su promesa de valor, así como las directrices para el manejo de un posible conflicto de interés (interno / externo), lo que garantiza los derechos de las partes interesadas. De la misma manera, el Código de Buen Gobierno crea una conciencia de control, e implementa 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.

En ese sentido, la empresa<sup>3</sup> ha reforzado las pautas explícitas de comportamiento en todo el personal de la organización, a través de los procesos de re-inducción y a través del correo electrónico corporativo.

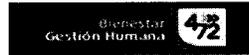
<sup>2</sup> Consulta ISOLución, 04-dic-18, Código de Conducta V2, del 03-jun-14.

<sup>3</sup> Oficio DNGH-2018-6209 del 29 de noviembre de 2018.





Ejemplo:



### LA DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN HUMANA SE PERMITE INFORMAR



Que los días 12, 13, 16 y 17 de julio se estará llevando a cabo el ejercicio de reinducción corporativa 2018.

Por lo anterior se solicita amablemente a los líderes y jefes disponer con su equipo de un tiempo de 15 minutos en el momento en que el equipo de desarrollo organizacional los visite para la realización de dicho ejercicio.



Fuente: Correo Bienestar Gestión Humana, del 12-jul-18

Estos documentos son socializados por correo electrónico y por el sistema de gestión integrado ISOLución al personal nuevo, garantizando su disponibilidad y acceso, reforzando su entendimiento en los procesos de inducción.

A través de esos ejercicios, la empresa garantiza la transmisión de los principios, valores, misión, visión, objetivos institucionales y los lineamientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión, reforzando el entendimiento de estos temas para cumplir el propósito fundamental y logro de los resultados institucionales.

De otra parte, mediante el plan de capacitaciones administrado por el área de Desarrollo Organizacional de la Dirección Nacional de Gestión Humana se fortalecen las competencias de los colaboradores. Las actividades desarrolladas entre julio y octubre de 2018 fueron:

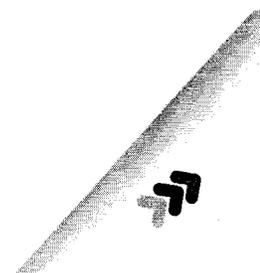
- Definición de cargos críticos en el SGCS
- Elementos que conforman un hallazgo de auditoría BASC
- Excel intermedio y avanzado
- Portafolio de servicios
- Competencias técnicas
- Competencias blandas
- Orientación al servicio
- Administración y migración de riesgos (SARO, SARL, SARLAFT)

De otra parte, en agosto 2018 se socializó el "Código de Integridad del Servicio" emitido por Función Pública cuyo propósito fundamental es el logro del compromiso de los colaboradores de manera activa con la integridad en sus actuaciones diarias. A esa actividad fueron capacitados 23 funcionarios de la Dirección Nacional de Gestión Humana<sup>4</sup>.

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

<sup>4</sup> Correo electrónico del 07 de diciembre de 2018 – Gestión Humana.

RAK







**ESTANDARES INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD E INFORMACIÓN FINANCIERA NICSP**  
*¡Aprovecha esta oportunidad!*

Desarrollo Organizacional informa que están abiertas las inscripciones para participar del curso de Formación Complementaria SENA (60 horas) en "Estándares internacionales de contabilidad e información financiera NICSP"

*Inscripciones Abiertas hasta el Viernes 17 de Agosto de 2018*

*¡Animate!*

Mayor información:  
 Axel Rojas Briceño-Dayana Molano  
 Gestión Humana/Desarrollo Organizacional ext. 1623



Fuente: Correo Bienestar Gestión Humana, del 14-ago-18




**REDACCIÓN DE DOCUMENTOS EMPRESARIALES**  
*¡Aprovecha esta oportunidad!*

Desarrollo Organizacional informa que están abiertas las inscripciones para participar del curso de formación Complementaria SENA (40 horas) en "Redacción de Documentos Empresariales"

*Inscripciones Abiertas hasta el Viernes 28 de Septiembre*

*¡Animate!*

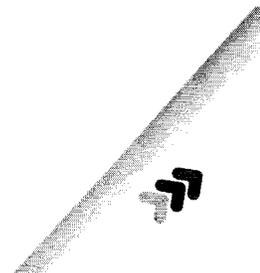
Mayor información:  
 Dayana Molano Díaz / Iván Hernández  
 Gestión Humana/Desarrollo Organizacional ext. 1623



Fuente: Correo Bienestar Gestión Humana, del 24-sep-18

De manera alterna se desarrollan actividades de bienestar en la empresa que permiten brindar espacios de integración:

RAL





LA DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN HUMANA SE PERMITE INVITAR A TODA LA FAMILIA 4-72

A participar del campeonato de Voleibol Mixto.

Fecha máxima de inscripción : 24 Agosto de 2018

¡ANIMATE NO TE QUEDES SIN PARTICIPAR!



Mayor Información:  
Iván Hernández / Bienestar  
Ext : 1623



Fuente: Correo Bienestar Gestión Humana, del 09-ago-18

**Mañana 9 de octubre celebramos el día mundial del correo**

A partir de las 8:30 am, los invitamos a vincularse a la conmemoración, asistiendo a las siguientes actividades programadas en el auditorio principal:

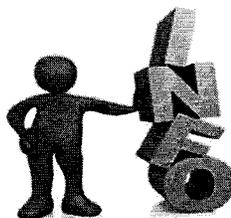
1. Lanzamiento emisión filatélica animales domésticos.
2. Siembra de árboles.
3. Jornada de atención médica veterinaria para caninos. Para esta actividad los colaboradores podrán traer sus perros a la empresa, siempre y cuando una vez terminada la misma, los puedan enviar a casa.

Fuente: Correo Bienestar Gestión Humana, del 10-oct-18

En ese sentido, 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 a la cultura del cuidado:



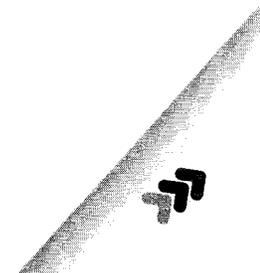
LA DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN HUMANA SE PERMITE INVITAR A TODOS LOS COLABORADORES DE 4-72



A consultar el boletín adjunto "Me Quiero, Me Cuido" del mes de Octubre en el que podrán encontrar información de promoción y prevención de la salud como:

1. Beneficios en la salud a través de la disminución de ingesta de sal.
2. Preparación para el simulacro.

Fuente: Correo Bienestar Gestión Humana, del 01-oct-18

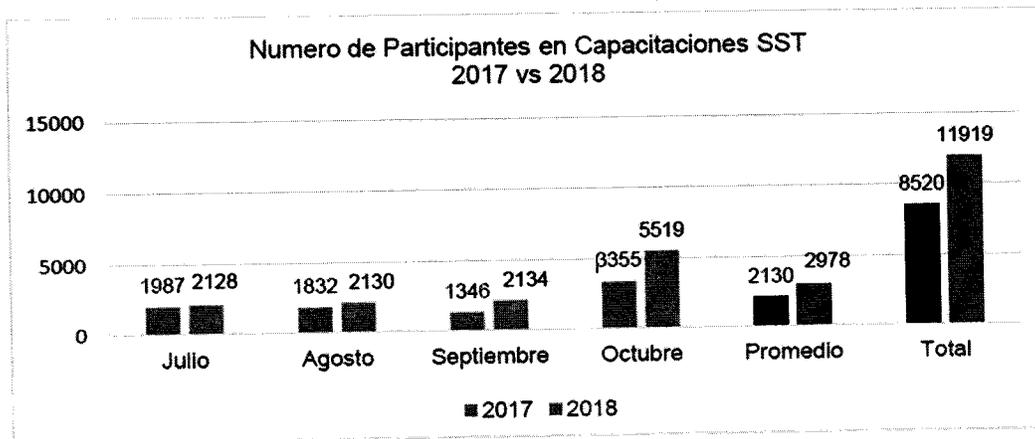




Por otra parte, la empresa cumple lo establecido en los Decretos 1443 de 2014 y 1072 de 2015 conforme al sistema de gestión de seguridad en el trabajo. Durante los meses de julio a octubre de 2018, la Dirección Nacional de Gestión Humana realizó actividades de capacitación en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo<sup>5</sup>, como son:

- Prevención del cáncer
- Política de plan de emergencias
- Rendición de cuentas en SST
- Síndromes posturales
- Planificación familiar
- Prevención de enfermedades de transmisión sexual
- Riesgo público
- Lecciones aprendidas de los accidentes de trabajo
- Enfermedades transmitidas por alimentos
- Preparación frente a emergencias
- Cuidados del corazón

De estos ejercicios, se observó un incremento en la participación del personal del 40% al comparar el mismo periodo julio - octubre 2017. En total participaron 2.978 personas en promedio en la vigencia actual:



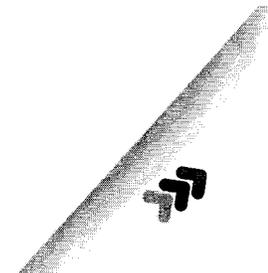
Fuente: Oficio Gestión Humana DNGH-2018-6209 del 29 de noviembre de 2018

De igual manera, para la prevención de aparición de enfermedades laborales en el personal, se ejecutaron las siguientes actividades de gimnasia laboral:

- Pausas activas grupales realizadas por las enfermeras y personal Seguridad Industrial y Salud Ocupacional – SISO de la entidad.
- Pausas activas en las áreas de trabajo realizadas por educadores físicos de la ARL.
- Rumba-terapias en áreas de trabajo ejecutadas por el asesor de la ARL.

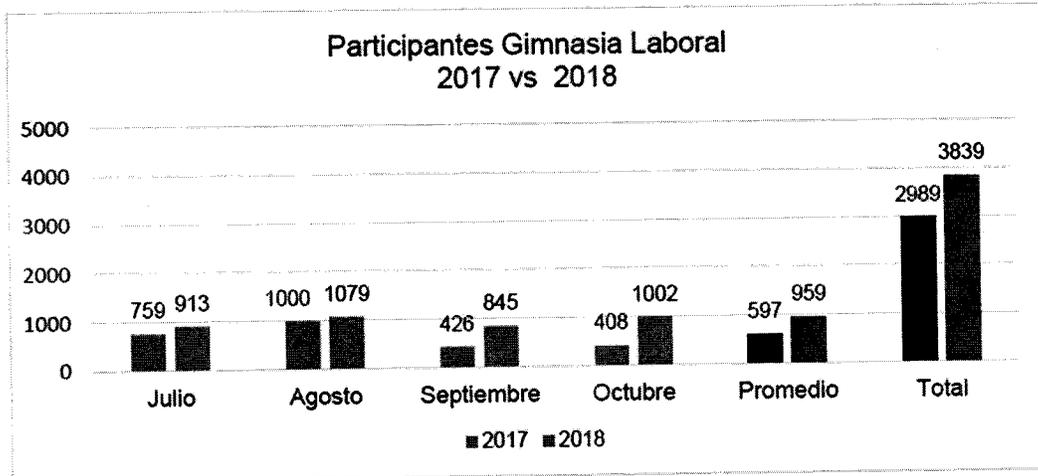
<sup>5</sup> Oficio DNGH-2018-6209 del 29 de noviembre de 2018.

*Handwritten initials*





De estos ejercicios, se observó un incremento en la participación del personal del 60% al comparar el mismo periodo julio – octubre 2017. En total participaron 959 personas en promedio en la vigencia actual:



Fuente: Oficio Gestión Humana DNGH-2018-6209 del 29 de noviembre de 2018

**b) Gestión de los riesgos institucionales**

Corresponde al segundo componente del modelo COSO (Committee of sponsoring organizations – COSO), orientado a "(...) **identificar, evaluar y gestionar eventos potenciales, tanto internos como externos, que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.**"

En la empresa existen 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. Estas actividades son coordinadas y gestionadas por el área de riesgos y cumplimiento, soportando sus actuaciones en el aplicativo Sherlock (ambiente web), a disposición para consulta de todos los colaboradores de 4-72.

Durante junio y julio de 2018 la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento lideró el registro en el aplicativo Sherlock de la recalificación de los mapas de riesgos, permitiendo su actualización en todos los procesos / subprocesos / áreas de la empresa.

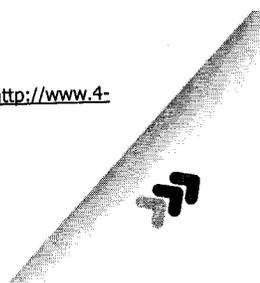
Durante el primer semestre de 2018, la Gerencia de riesgos y Cumplimiento emitió el "**Informe Semestral de la Gestión de Riesgos**" el 24 de julio de 2018 que incluye los Riesgos de Corrupción, en el cual la principal conclusión fue "**la proporción de controles con que cuentan los riesgos es mucho mayor a los riesgos identificados (...) lo que se refleja en la no materialización de los riesgos de corrupción identificados a la fecha (...)**".<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

<sup>6</sup> Correo electrónico del 11-sep-18 de la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento.

<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/Plan%20Anticorrupcion%20y%20de%20Atencion%20al%20Ciudadano%202018V2.pdf>.

*Publ*





de agosto de 2018 está disponible en la página web institucional: <http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/Seguimiento del Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano al%2031 de Agosto de 2018.pdf>.

La matriz de riesgos de corrupción vigencia 2018 está disponible en la página web institucional: [http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/Matriz-Corrupcion-2018-V1\\_0.pdf](http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/Matriz-Corrupcion-2018-V1_0.pdf).

### c) Actividades de control

Corresponde al tercer componente del modelo COSO (Committee of sponsoring organizations – COSO), que hace referencia a la "(...) **implementación de controles, esto es, de los mecanismos para dar tratamiento a los riesgos, así:**

- **Determinar acciones que contribuyan a mitigar los riesgos.**
- **Definir controles en materia de TIC.**
- **Implementar políticas de operación mediante procedimientos u otros mecanismos que den cuenta de su aplicación en materia de control."**

Servicios Postales Nacionales S.A. cuenta con el Sistema Integrado de Gestión compuesto por:

- o La gestión de la calidad
- o La gestión ambiental
- o La gestión en control y seguridad
- o La seguridad y salud en el trabajo

Respecto a la planeación institucional, la empresa cuenta con el Sistema de Gestión Estratégica, materializado a través de la metodología del Balanced Scorecard.

En cumplimiento del Decreto 1499 de 2017 "**Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015**", la empresa emitió el Plan de Acción Institucional publicado en la página web institucional en cumplimiento del artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, el cual contempla las actividades definidas para dar cumplimiento a las 16 políticas descritas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, estableciendo las fechas de cumplimiento y la responsabilidad para su desarrollo: Planeación institucional, gestión presupuestal y eficiencia del gasto público, talento humano, integridad, transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, servicio al ciudadano, participación ciudadana en la gestión pública, racionalización de trámites, gestión documental, gobierno digital, seguridad digital, defensa jurídica, gestión del conocimiento, innovación, control interno y seguimiento y evaluación del desempeño institucional.

El Plan de Acción Institucional 2018 puede consultarse en el link: <http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/Plan%20Anticorrupcion%20y%20de%20Atencion%20a%20Ciudadano%202018V2.pdf>

En ese mismo sentido, la empresa emitió y publicó en la página web institucional el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018, dando cumplimiento a los artículos 73 de la Ley 1474 de 2011, artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y a Ley 1712 de 2014 "**Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública**", estableciendo 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:

**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.

**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.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018 puede consultarse en el link: <http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/Plan%20Anticorruptcion%20y%20de%20Atencion%20a%20Ciudadano%202018V2.pdf>

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>8</sup>.

De otra parte, la planeación estratégica para la vigencia 2018 se fundamenta en el reto: **"Fortalecimiento"**, orientado a cerrar brechas en eficiencia, transformación, confianza y calidad en el servicio<sup>9</sup>.

A septiembre 2018, la perspectiva Financiera del Balanced Scorecard Corporativo presentó una medición del 113,28% cuyo objetivo es **"Determinar la estructura de costos y la rentabilidad de cada producto y servicio, de las diferentes líneas de negocio, acorde con los estándares de la industria"**, lo que se deriva en la generación de ingresos para la compañía<sup>10</sup>.

La perspectiva de Cliente y Mercado presentó una medición del 103,69%, en razón al cumplimiento de la meta del 12% en ingresos gestionables para el año 2018, cuyo objetivo obtuvo un avance del 104,83%.

<sup>8</sup> Consulta ISOLución, 05-dic-18, 03:30 p.m.

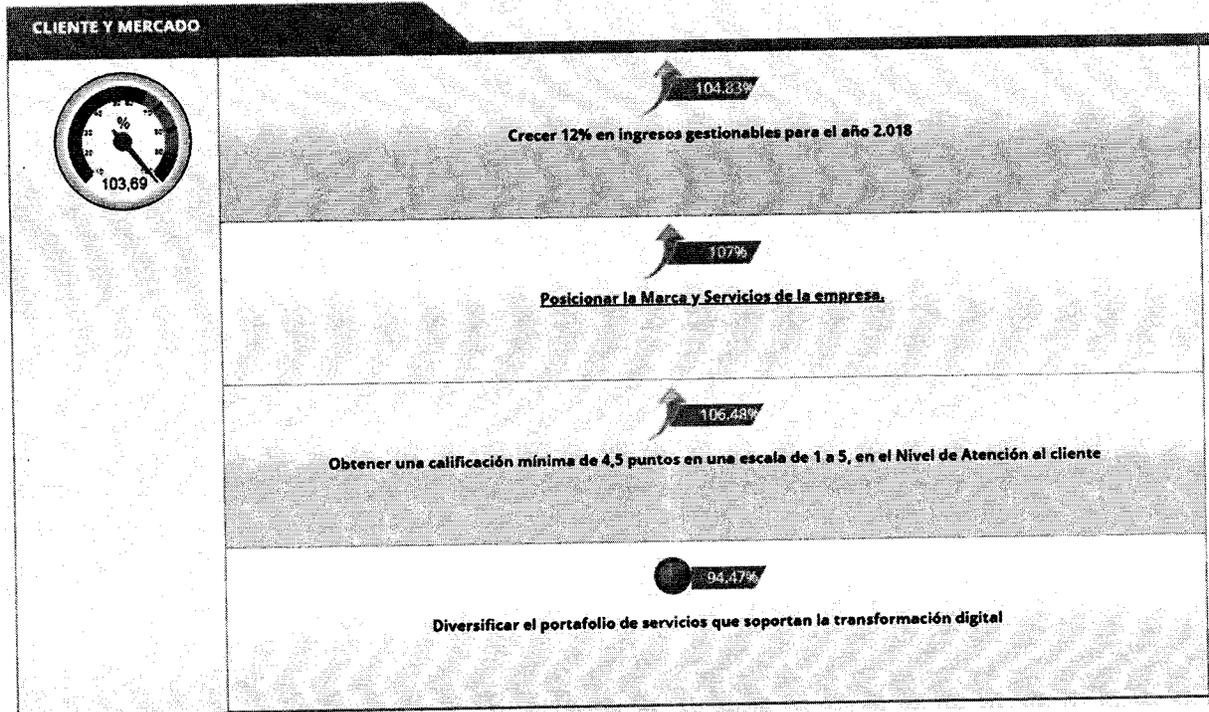
<sup>9</sup> Consulta SGE, 17-ago-2018 05:54 p.m.

<sup>10</sup> Consulta SGE, 10-dic-2018 11:10 a.m.



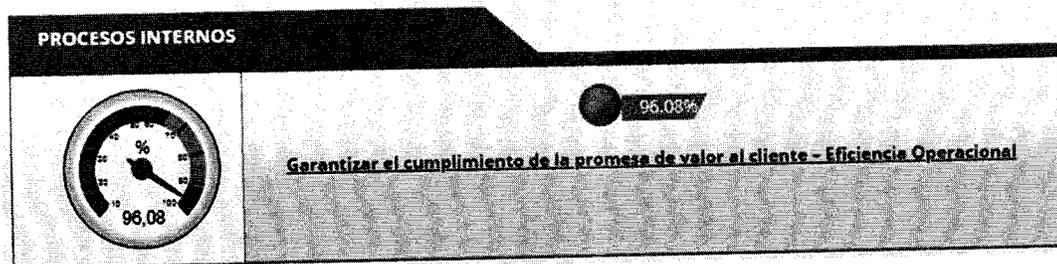


El objetivo "Obtener una calificación mínima de 4,5 puntos en una escala de 1 a 5, en el Nivel de Atención al cliente" presentó un avance del 106,48% y el objetivo "Diversificar el portafolio de servicios que soportan la transformación digital" reporta un avance del 94,47%:



Fuente: Consulta SGE 10-ago-18 (06:00 p.m.)

La perspectiva de procesos internos, obtuvo una medición del 96,08%. Su objetivo es "Garantizar el cumplimiento de la promesa de valor al cliente – Eficiencia Operacional", centrado en la prestación del servicio postal: eficiencia en la distribución y entrega efectiva de los envíos postales a nivel nacional, con mediciones como: efectividad en la entrega, eficiencia por zona, índice de devoluciones, índice de digitalización y tiempos de entrega:

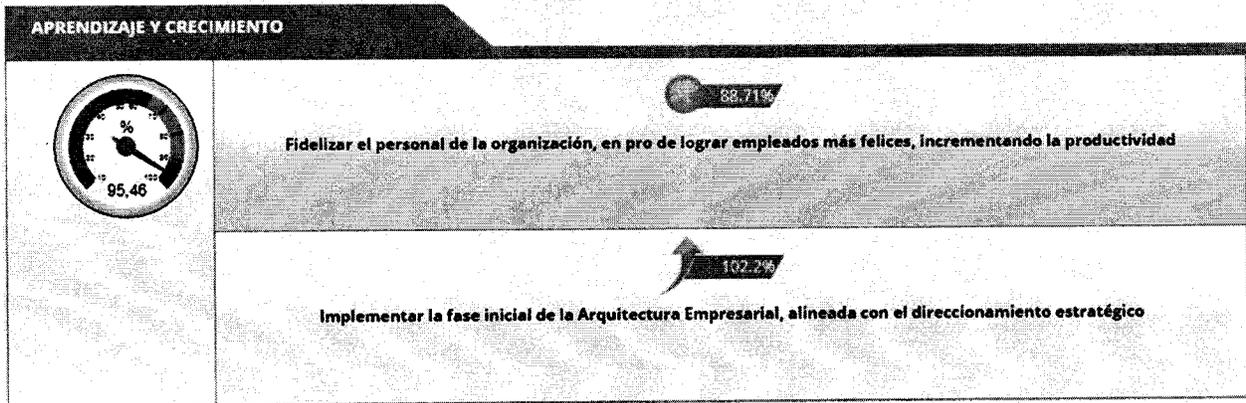


Fuente: Consulta SGE 10-ago-18 (06:00 p.m.)

Por último, la perspectiva de aprendizaje y crecimiento presentó un cumplimiento del 95,46%, lo que permitió cumplir los objetivos "Fidelizar el personal de la organización, en pro de lograr empleados más felices, incrementando la productividad", e "Implementar la fase inicial de la Arquitectura Empresarial, alineada con el direccionamiento estratégico".

Handwritten signature

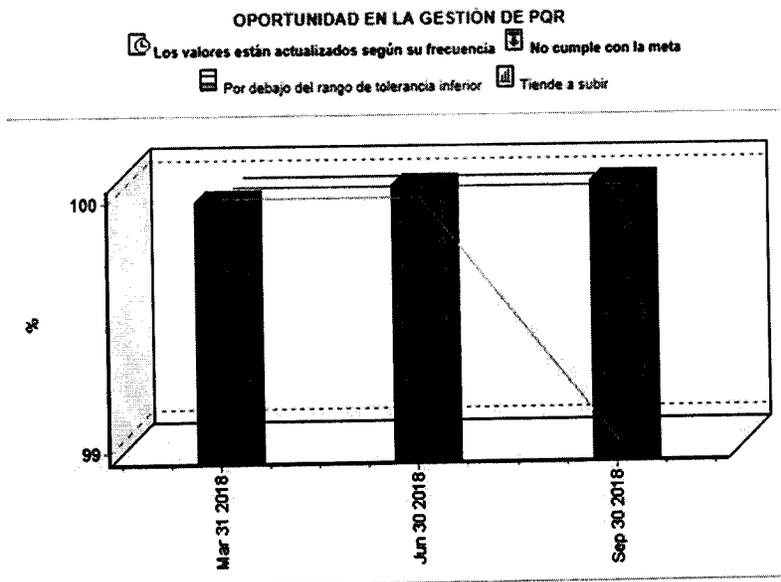




Fuente: Consulta SGE 10-ago-18 (06:00 p.m.)

La estructura orgánica, las funciones en la empresa, la normatividad, la ubicación de las sedes regionales y los horarios 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. De la misma manera, el organigrama de la empresa puede ser consultado en la página web institucional: [www.4-72.com.co/Organigrama](http://www.4-72.com.co/Organigrama).

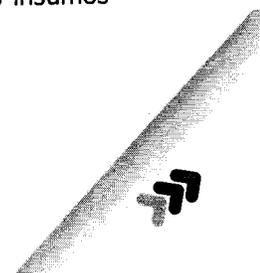
De otra parte, para medir la eficacia de las peticiones, quejas, recursos y solicitudes de los clientes, la Vicepresidencia de Servicio al Cliente implementa actividades de monitoreo permanente a la atención de las PQR, lo que permiten la mejora del indicador "Gestión de PQR":



Fuente: Consulta ISOLución, 10-dic-18 10:20 a.m.

Lo anterior, permitió que al 30 de septiembre de 2018 se obtuviera el 99,95% de oportunidad en la gestión de las PQR, gracias a seguimiento diario a las PQRs antes de su vencimiento y verificación de las respuestas que se generan a los usuarios, las mesas de trabajo con las áreas que generan los insumos para la construcción de las respuestas (infraestructura, consejería internacional, cuentas internacionales, gestión de la operación), entre otros procesos.

24



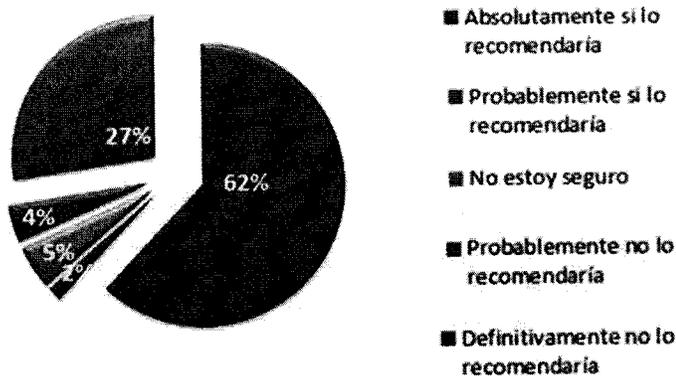


De igual forma, durante el primer semestre de 2018 se realizó la encuesta de satisfacción del cliente (CLISA) persona natural, la cual contó con una participación de 2.088 encuestados, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. La recolección de la información se realizó vía web, a través de un formulario electrónico.

Los principales resultados de la medición son:

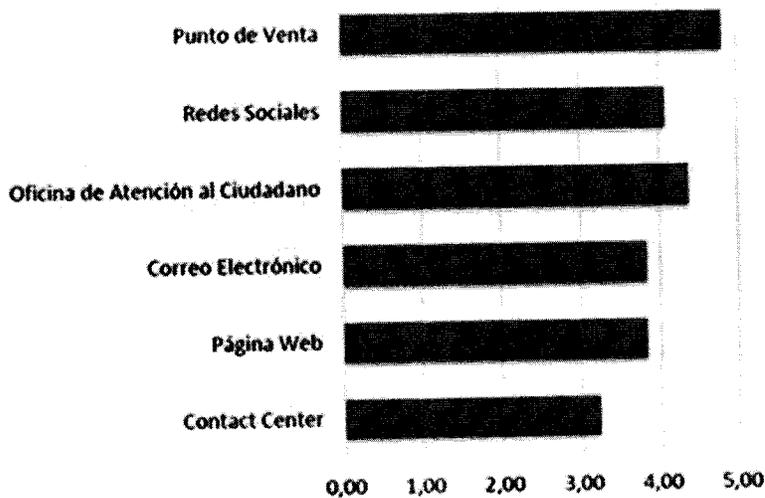
- ⇒ El 62% de los encuestados manifestaron recomendar absolutamente los servicios de Servicios Postales Nacionales S.A.:

¿Recomendaría los servicios de 4-72?



Fuente: Oficio VSAC/019/18, del 28-nov-18 – Vicepresidencia de Servicio al Cliente

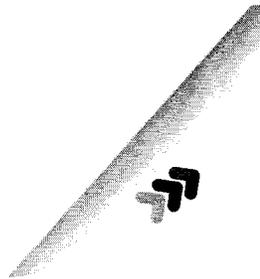
- ⇒ El nivel de satisfacción con los canales de atención de 1 a 5 es:



Fuente: Oficio VSAC/019/18, del 28-nov-18 – Vicepresidencia de Servicio al Cliente

d) Información y Comunicación

Handwritten mark





Corresponde al cuarto componente del modelo COSO (Committee of sponsoring organizations – COSO), orientado a que las **"(...) políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés."**

La información y comunicación interna y con los clientes está organizado en Servicios Postales Nacionales S.A. 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 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. En la actualidad se está diseñando un modelo de requisitos para la gestión de los documentos electrónicos así como la actualización de las tablas de retención documental ante el Archivo General de la Nación.

Entre los días 29 de mayo al 01 de junio de 2018 la empresa recibió una visita de inspección por parte del Grupo de Inspección y Vigilancia del Sistema Nacional de Archivos del Archivo General de la Nación, para verificar el cumplimiento de la Ley 594 de 2000, el Decreto 1080 de 2015, la Ley 1712 de 2014 entorno a la Ley General de Archivos<sup>11</sup>. De esta inspección, la empresa implementó un plan de mejoramiento a ejecutarse a partir octubre de 2018 hasta el año 2020, del cual la Oficina Asesora de Control Interno realiza seguimiento mensual, el cual se compone de 9 hallazgos, 5 observaciones, gestionadas a través de 18 acciones de mejora.

La empresa actualizó las tablas de retención documental, el cuadro de clasificación documental y los códigos de las unidades administrativas, mediante Resolución Interna No. 00131 del 25 de octubre de 2018.

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

<sup>11</sup> Según oficio 1-2018-10055-7475/2018/SGC-320 del Archivo General de Nación del 27-sep-2018.



RJK





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, utilizado 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.

**e) Monitoreo o supervisión continua**

Corresponde al quinto componente del modelo COSO (Committee of sponsoring organizations – COSO), señalando aquellas actividades propias de la gestión institucional o evaluaciones periódicas, cuyo propósito es "(...) **valorar: (i) la efectividad del control interno de la entidad pública; (ii) la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; (iii) el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos; (iv) los resultados de la gestión, con el propósito de detectar desviaciones, establecer tendencias, y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la entidad pública políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés.**"

Servicios Postales Nacionales S.A. en el "Comité de Presidencia" define y realiza monitoreo periódico al sistema de control interno, los planes de desarrollo, los planes de acción anuales, los programas y planes de inversión, mantenimiento y gastos, el plan estratégico y las demás actividades necesarias para la ejecución de las políticas y el cumplimiento de los objetivos institucionales (Resolución No. 00120 del 09 de octubre de 2018).

Para garantizar que la información es divulgada a todo nivel, la empresa cuenta con los "Comités Primarios" implementados mediante Circular 012 del 06 de septiembre de 2017.

Para la ejecución de las evaluaciones al Sistema de Control Interno, la empresa tiene implementado 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: las Auditoría de Control Interno (PR-EC-001)<sup>12</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 las Auditorías Internas (PR-SI-011)<sup>13</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".

**Auditorías de Control Interno**

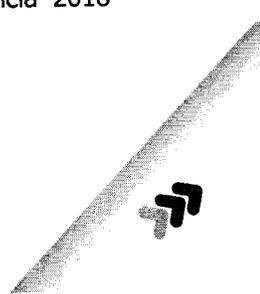
La Oficina Asesora de Control Interno cuenta con el Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2018

<sup>12</sup> Versión 7, según consulta en ISOLución, 11-dic-18 (10:30 a.m.).

<sup>13</sup> Versión 13, según consulta en ISOLución, 11-dic-18 (10:30 a.m.).

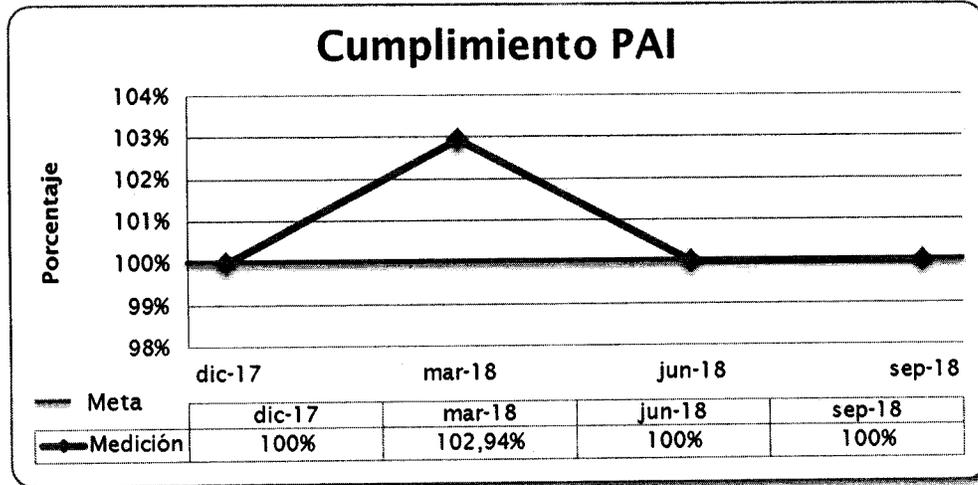


Handwritten initials



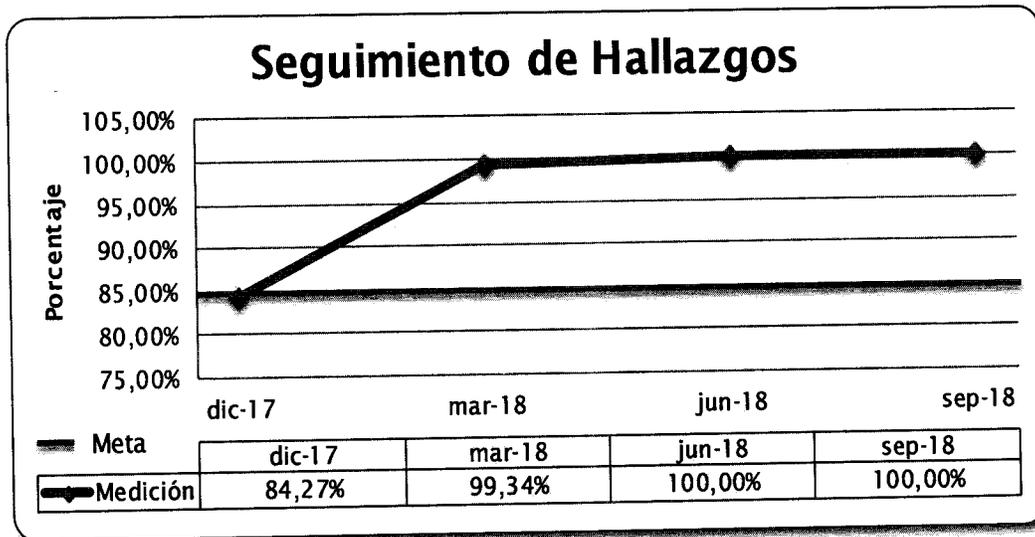


aprobado por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno. Esta oficina realiza periódicamente seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora formuladas para subsanar las debilidades identificadas originadas de las auditorías de control interno. Al 30 de septiembre de 2018, el plan anual de auditoría se ejecutó al 100%, conforme lo planeado:



Fuente: Elaboración propia

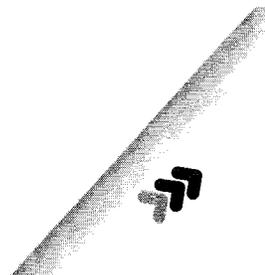
De igual manera, la Oficina Asesora de Control Interno realizó seguimientos y verificación al cumplimiento de las acciones formuladas en los planes de mejoramiento, para gestionar los resultados de las auditorías. Al 30 de septiembre de 2018 presentó un cumplimiento del 100% respecto a las actividades planificadas:



Fuente: Elaboración propia

### Auditorías Internas (Planeación)

*PKK*





Durante los meses de junio y julio de 2018 la Oficina Asesora de Planeación formuló el cronograma de las auditorías internas al Sistema Integrado de Gestión<sup>14</sup>.

Durante septiembre de 2018 se ejecutó las auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad versión ISO 9001:2015 a nivel nacional<sup>15</sup>. Su resultado fue el siguiente:

Proceso	No Conformidad	Observación	Total	%
Gestión de la operación	15	2	17	33%
Gestión comercial	8	0	8	15%
Ventas	5	0	5	10%
Infraestructura y suministros	4	0	4	8%
Gestión del sistema integrado	0	3	3	6%
Seguridad postal	1	2	3	6%
Gestión gerencial	0	2	2	4%
Gestión humana	2	0	2	4%
Informática y tecnología	1	1	2	4%
Facturación y cartera	1	0	1	2%
Financiero	1	0	1	2%
Jurídico	1	0	1	2%
Planeación institucional	1	0	1	2%
Servicio al cliente	1	0	1	2%
Transporte	1	0	1	2%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>10</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>
<b>%</b>	<b>81%</b>	<b>19%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Consulta ISOLución, 11-dic-2018 (12:10 m.)

Estos resultados fueron registrados en el Sistema ISOLución el 30 de octubre de 2018, para ser gestionados hasta el 30 de noviembre de 2018, razón por la cual se encuentran en estado "abierto".

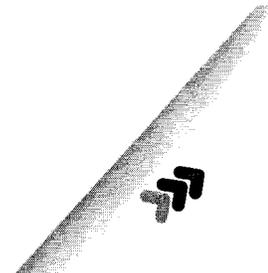
De igual manera, entre el 8 al 26 de octubre de 2018 la Oficina Asesora de Planeación<sup>16</sup> realizó capacitaciones en temas de gestión integral de residuos sólidos y peligrosos, uso eficiente de energía, manejo en kit de derrames, jornadas que permitieron una participación de 791 colaboradores, lo que representó una participación del 76% del personal convocado.

Estas actividades permitieron la sensibilización, identificación y aplicación de los lineamientos básicos para la gestión de residuos sólidos y peligrosos en la empresa, así como conocer las pautas básicas en caso de una emergencia de sustancias tóxicas.

<sup>14</sup> Según respuesta a requerimiento CI.E.C. 158/18, correo electrónico del 12-jul-2018 (04:21 p.m.).

<sup>15</sup> Según correo electrónico del 12-sep-2018 (04:42 p.m.), de la Oficina Asesora de Planeación.

<sup>16</sup> Según respuesta a requerimiento CI.E.C. 220/18, correo electrónico del 28-nov-2018 (04:54 p.m.).





## Conclusiones y Recomendaciones

- En general, el sistema de control interno 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, 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 recursos de los clientes y usuarios, garantizando la respuesta de manera oportuna, aspectos que contribuyen al logro de los objetivos y metas institucionales.
- Es necesario continuar los esfuerzos tendientes a la implementación de las políticas de Gobierno Digital, Seguridad Digital y Participación Ciudadana para la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (V2), como son:
  - ⇒ Análisis de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional: Gobierno Digital y Seguridad Digital, para la implementación de la estrategia de TI, gobierno.de TI, información, sistemas de información, servicios tecnológicos, usos y apropiación, capacidades institucionales, seguridad de la información.
  - ⇒ Definición de los perfiles y roles necesarios para la implementación del Modelo de Seguridad de la Información, basado en el Manual de Gobierno Digital que emitió el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
  - ⇒ Ajustar el Plan de Acción Institucional para incorporar las acciones que se adelantan en la actualidad en la empresa, lineamientos establecidos en el Manual de Gobierno Digital última versión.

Cordialmente,

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

*Elaborado por:*

Diana Marcela Montaña B. – Profesional de Control Interno

*Revisado y Aprobado por:*

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

