



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO

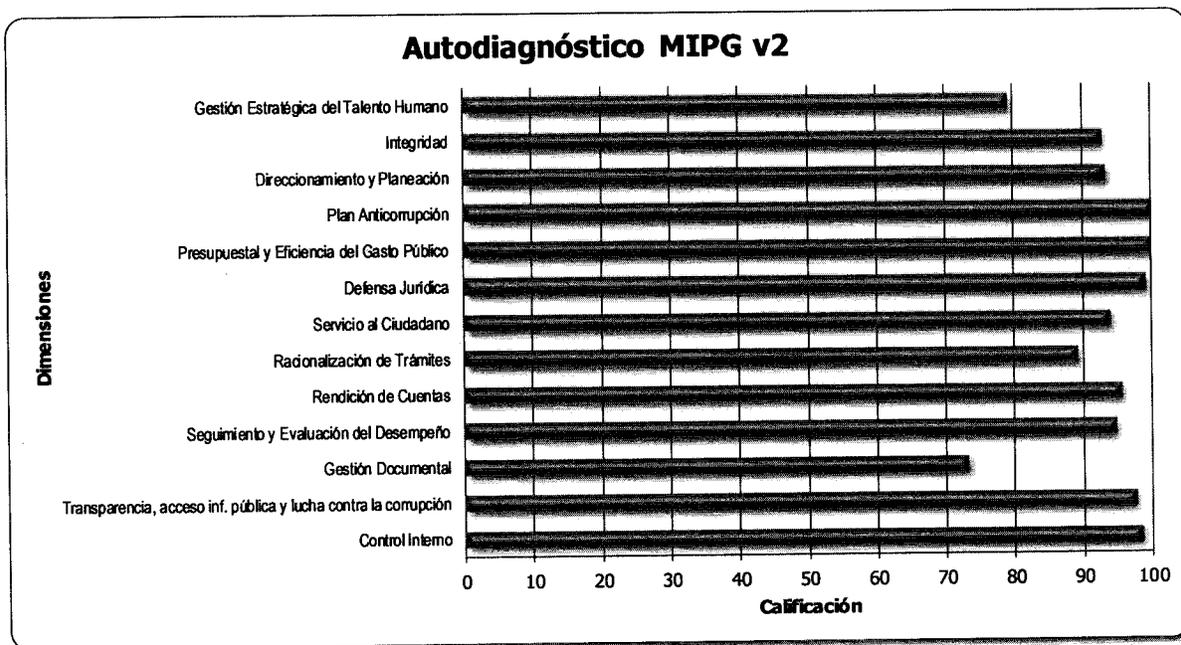
Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno:	Dra. Josefina del Pilar Rodríguez Arias	Período evaluado: Marzo – Junio de 2018
--	---	--

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.

En ese sentido, y 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 marzo – junio de 2018.

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

Servicios Postales Nacionales S.A. aplicó la herramienta de autodiagnóstico recomendada por el Departamento Administrativo de la Función Pública en enero de 2018 la cual le permitió conocer de manera detallada, oportuna y en tiempo real el estado de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG segunda versión. Los resultados del autodiagnóstico con una calificación máxima de 100 puntos posibles, fueron:

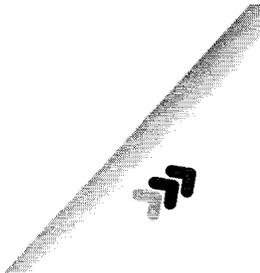


Fuente: Elaboración propia, basado en el autodiagnóstico institucional

Con estos resultados y como parte del mejoramiento continuo del sistema de gestión, la empresa está realizando revisión e implementación de las acciones de mejora utilizando las



Handwritten signature





guías recomendadas por Función Pública (se pueden consultar en el link: <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/mipg/mipg-dimensiones-operativas>), lo que les permitirá identificar los factores críticos en los cuales se deben priorizar sus acciones.

De otra parte, la empresa se encuentra desarrollando acciones tendientes a:

- o La implementación de la Política de Gobierno Digital, la Política de Seguridad 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>.
- o La formalización de las funciones encaminadas a la orientación para la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (V2), conforme lo establece el **artículo 2.2.22.3.8. Comités Institucionales de Gestión y Desempeño 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"**.

**Informe de Gestión y Desempeño Institucional**

Con base en la medición que se llevó a cabo entre octubre y noviembre de 2017 cuyo propósito fue el de determinar la línea base para identificar el grado de acercamiento de las políticas y dimensiones que hacen parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG segunda versión, Servicios Postales Nacionales S.A. desarrolló el Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión – FURAG, 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:

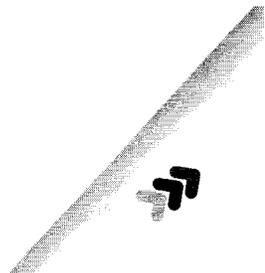
Puntaje Entidad	Valores de Referencia					
	Puntaje máximo grupo par	Quintiles				
		1	2	3	4	5
 95,4	95,4					95,4

Fuente: [http://www.funcionpublica.gov.co/eva/mipg/informes\\_furag/Informe\\_Desempeno\\_2017\\_COD\\_SIGEP\\_6363.pdf](http://www.funcionpublica.gov.co/eva/mipg/informes_furag/Informe_Desempeno_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. Los avances del Sistema de Control Interno en el cuatrimestre analizado son:

<sup>1</sup> Correo electrónico del 09 de agosto de 2017, Oficina Asesora de Planeación.

*Real*





**Dimensión del Control Interno**

Corresponde 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."** desarrollado a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, fundamentado en cinco componentes:

- a) Ambiente de control
- b) Administración del riesgo
- 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."**

**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 y pautas para el manejo de un posible conflicto de interés (interno / externo), lo que garantiza los derechos de las partes interesadas.

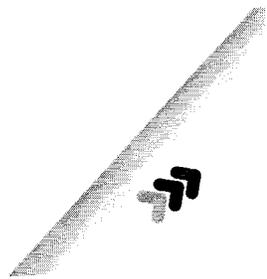
En ese sentido, la empresa<sup>3</sup> ha reforzado las pautas explícitas de comportamiento en todo el personal de la organización, mediante comunicados periódicos a través del correo electrónico corporativo.

Ejemplo:

<sup>2</sup> Consulta ISOLución, 25-abr-18. Código de Conducta V2, del 28-abr-14.

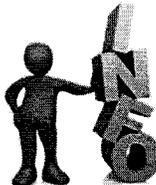
<sup>3</sup> Oficio DNGH-2017-5448 del 07 de noviembre de 2017.

*Paul*





LA DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN HUMANA INVITA



A todos los interesados en participar de la charla motivacional "Compañerismo y reconocimiento del otro" que contará con el apoyo de la Parroquia San José de Fontibón.

FECHA : 25 junio de 2018

HORA: 8:00 am

LUGAR: Cubo N° 4

**¡Cupos limitados, confirmar asistencia!**



Fuente: Correo Bienestar Gestión Humana, del 22-jun-18

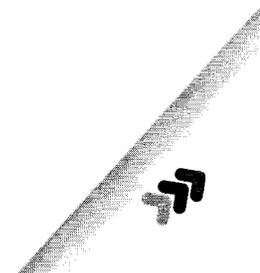
También cuenta con el Código de Buen Gobierno, con el propósito de crear una conciencia de control, así como aplicar controles a las actividades y procedimientos asociados al desarrollo del recurso humano. Estos Códigos, comprenden los valores institucionales como referentes para la transparencia y parámetros para el tratamiento ante un conflicto de interés durante el desarrollo de las actividades necesarias para el cumplimiento del objeto social de la Entidad.

De igual manera, mediante los procesos de inducción y re-inducción 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.

Documentos como el Código de Conducta y de Buen Gobierno son socializados por correo electrónico en ISOLución al personal nuevo, garantizando su disponibilidad y acceso y se refuerza su entendimiento en los procesos de inducción.

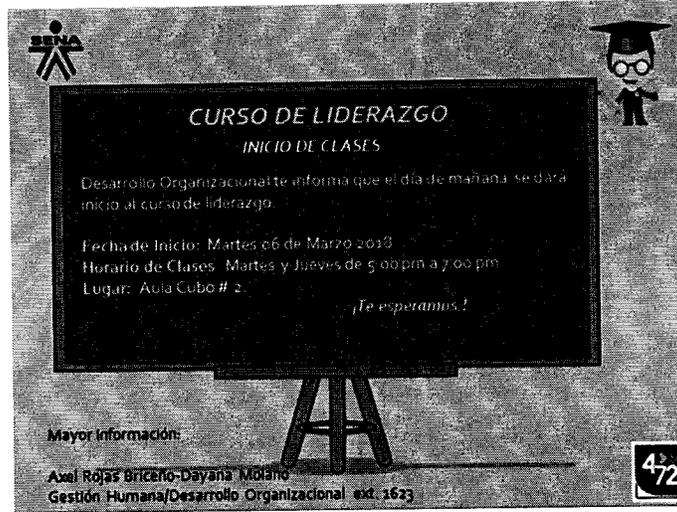
En ese sentido, mediante el plan de capacitaciones se fortalece las competencias de los colaboradores, administrado por el área de Desarrollo Organizacional de la Dirección Nacional de Gestión Humana. Las actividades desarrolladas entre marzo y junio de 2018 fueron:

- Asociados de negocio
- Elementos que conforman un hallazgo de auditoría BASC
- Visión holística de la criminalidad que afecta a las empresas
- Definición de cargos críticos en el SGCS
- Seguridad de la información
- ISO 14001 – 2015 Sistema de Gestión Ambiental
- Portafolio de servicios
- Competencias técnicas
- Competencias blandas
- Orientación al servicio
- Formación en servicio al cliente
- Planeación y organización
- Liderazgo
- Administración y migración de riesgos (SARO, SARL, SARLAFT)





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



Fuente: Correo Bienestar Gestión Humana, del 05-mar-18



LA DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN HUMANA INVITA

A todos los colaboradores interesados en participar del taller Excel Básico por parte de la Escuela de Capacitación Integral a realizar el proceso de inscripción en la oficina de Bienestar.



INSCRIPCIONES : 29 de Junio al 04 de Julio
DURACIÓN DEL TALLER : 2 horas certificadas
FECHA: Jueves 05 de Julio de 2018
HORA: 8:00 am a 10:00

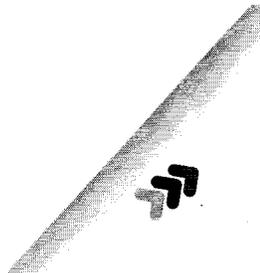
¡Cupos limitados, no se requiere equipo!



Fuente: Correo Bienestar Gestión Humana, del 28-jun-18

De manera alterna se desarrollan actividades de bienestar en la empresa, que brindan espacios que fomentan el buen ambiente institucional:

Handwritten signature





Reconocemos y valoramos tu sensibilidad, carisma, compromiso, tolerancia y muchas otras virtudes que hacen de 4-72 una familia única y especial.

*Feliz Día Mujer*

Celebremos juntos tu día **8** de marzo 9:00 am

Lugar: Auditorio

Invita: Dirección Nacional de Gestión Humana

El servicio de envíos de Colombia **472**

Fuente: Correo Bienestar Gestión Humana, del 07-mar-18

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

**Gran Premio**



**Alojamiento en casa vacacional en Cafam Melgar**  
Estadia un fin de semana para 5 personas (sábado y domingo) en temporada baja. No incluye transporte ni alimentación.

El ganador deberá comunicarse con:  
saralicia.rodriguez@4-72.com.co • 472 2005 Ext. 1615  
axel.rojas@4-72.com.co • 472 2005 Ext. 1623  
Quienes le indicarán detalles de cómo redimir el premio

El servicio de envíos de Colombia **472** CORREO POSTAL COLOMBIA

Fuente: Correo Bienestar Gestión Humana, del 30-may-18



LA DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN HUMANA TE INVITA A PARTICIPAR DE LAS OLIMPIADAS DEPORTIVAS 2018 CENTRO A

**DISCIPLINAS**

- Rana
- Mini Tejo
- Fútbol 5 (Masculino, Femenino)
- Voleibol mixto

**INSCRIPCIONES**

Del 29 de Junio al 05 de Julio

Mayor información oficina de Bienestar



¡TE ESPERAMOS!



Fuente: Correo Bienestar Gestión Humana, del 28-jun-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

Real



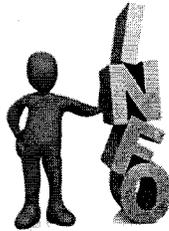


en los centros de trabajo y evitar así la ocurrencia de accidentes de trabajo, mediante campañas alusivas a la cultura del cuidado:



LA DIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN HUMANA PROMUEVE LA CULTURA DEL CUIDADO

CONSULTA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN EN EL ARCHIVO ADJUNTO



- ✓ Síndrome del cuello
- ✓ Dolor lumbar Crónico
- ✓ Síndrome de la lavandera
- ✓ Otros

Fuente: Correo Bienestar Gestión Humana, del 27-jun-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 mayo y junio de 2018, la Dirección Nacional de Gestión Humana realizó visitas a las regionales Norte, Sur, Oriente, Occidente, Noroccidente y Eje Cafetero, ejercicio que permitió identificar oportunidades de mejora en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo<sup>4</sup>, como son:

- Análisis de casos médicos, accidentes de trabajo y enfermedades laborales
- Conformación de brigadistas
- Dotación del personal
- Señalización, extintores, botiquines
- Análisis de la capacidad instalada e instalaciones frente al sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, entre otras.

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.**"

La administración de los riesgos en la empresa contempla los sistemas de tipo 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.

Entre marzo y mayo de 2018 la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento lideró el proceso de revisión y recalificación de los mapas de riesgos, permitiendo la actualización de los riesgos en todos los procesos / subprocesos / áreas de la empresa.

<sup>4</sup> Oficio DNGH-2018-3139 del 05 de julio de 2018.





También realizó la actualización de la matriz y el mapa de riesgos de corrupción vigencia 2018, socializados a través del correo institucional:



**LA GERENCIA DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO SE PERMITE RECORDAR QUE :**

La matriz y mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2018 se encuentra actualizada y puede ser consultada a través de nuestra página web y en el archivo adjunto a este correo.

Fuente: Correo Bienestar Gestión Humana, del 19-jun-18

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>5</sup>. El seguimiento con corte al 30 de abril de 2018 está disponible en la página web institucional: [http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/Plan\\_anticorrupcion\\_atencion\\_al\\_ciudadano\\_30\\_abril\\_2018.pdf](http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/Plan_anticorrupcion_atencion_al_ciudadano_30_abril_2018.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:**

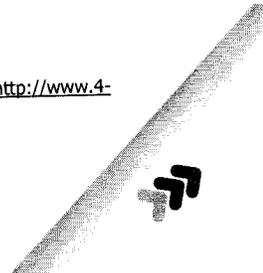
- **Determinar acciones que contribuyan a mitigar los riesgos.**
- **Definir controles en materia de TIC.**
- **Implementar políticas de operación mediante procedimientos u otros mecanismos que den cuenta de su aplicación en materia de control."**

Servicios Postales Nacionales S.A. ha identificado 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.

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,

<sup>5</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).

PKK





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 y la 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%20de%20Accion%20Institucional%202018V1.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%20Anticorrupcion%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:

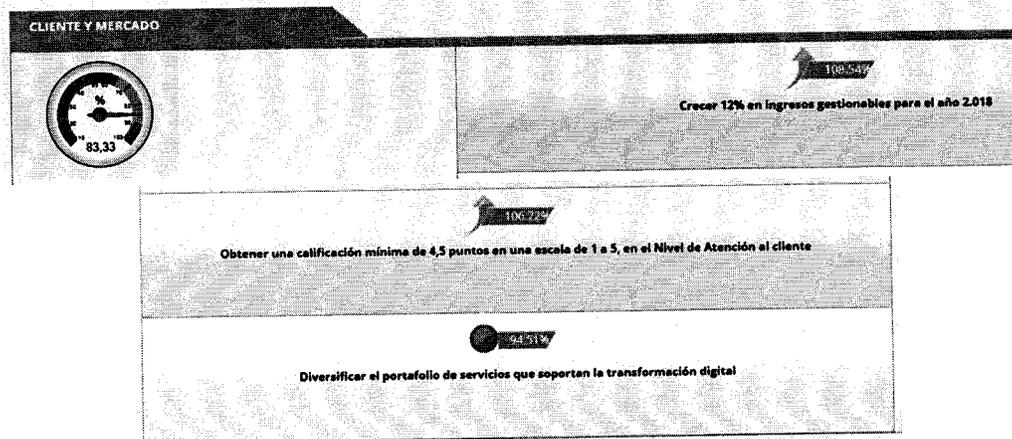


"...pagar, ofrecer, aceptar o recibir dineros, regalos, préstamos, favores, comisiones o entretenimiento... ..inducir a un funcionario público... a hacer algo ilegal o no ético..."<sup>6</sup>.

A nivel institucional, la planeación estratégica en la empresa está implementada a través de la metodología del Balanced Scorecard. La vigencia 2018 se fundamenta en el reto: "Fortalecimiento", orientado a cerrar brechas en eficiencia, transformación, confianza y calidad en el servicio<sup>7</sup>.

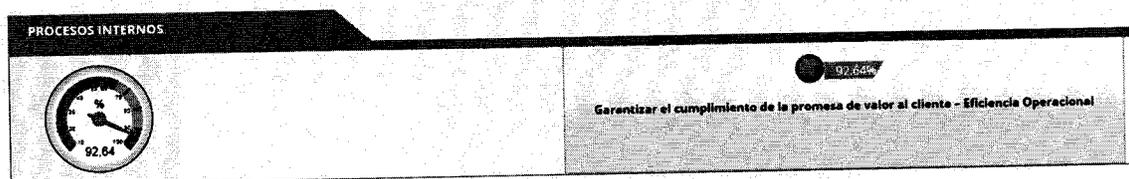
A junio 2018, la perspectiva Financiera del Balanced Scorecard Corporativo presentó una medición del 117,33% cuyo objetivo es "Determinar la estructura de costos y la rentabilidad de cada producto y servicio, de las diferentes líneas de negocio, acorde con los estándares de la industria", lo que se deriva en la generación de ingresos para la compañía<sup>8</sup>.

La perspectiva de Cliente y Mercado presentó una medición del 83,33%, en razón al cumplimiento de la meta del 12% en ingresos gestionables para el año 2018, cuyo objetivo obtuvo un avance del 108,54%, del 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 106,22% y del objetivo: Diversificar el portafolio de servicios que soportan la transformación digital el cual reporta un avance del 94,51%:



Fuente: Consulta SGE 17-ago-18 (06:00 p.m.)

La perspectiva de procesos internos, obtuvo una medición del 92,64%. 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:



Fuente: Consulta SGE 17-ago-18 (06:00 p.m.)

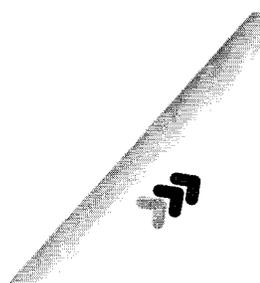
<sup>6</sup> Consulta ISOLución, 25 de marzo de 2018, 04:30 p.m.

<sup>7</sup> Consulta SGE, 17-ago-2018 05:54 p.m.

<sup>8</sup> Consulta SGE, 17-ago-2018 05:54 p.m.

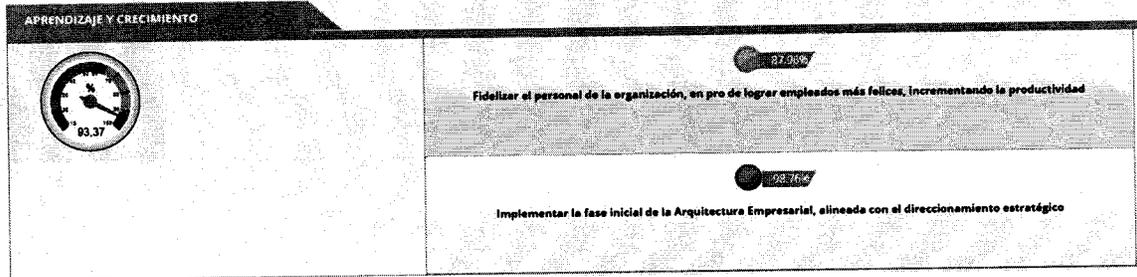


Rue





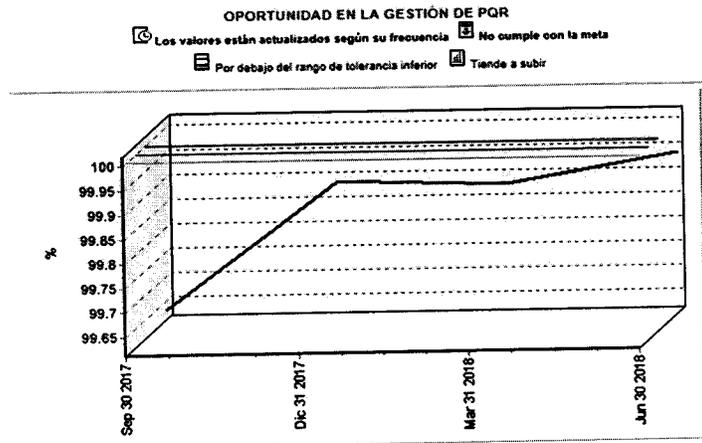
Por último, la perspectiva de aprendizaje y crecimiento presentó un cumplimiento del 93,37%, lo que permitió cumplir los objetivos "Fidelizar el personal de la organización, en pro de lograr empleados más felices, incrementando la productividad", e "Implementar la fase inicial de la Arquitectura Empresarial, alineada con el direccionamiento estratégico".



Fuente: Consulta SGE 17-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, 17-ago-18 11:45 a.m.

Lo anterior, permitió que al 30 de junio de 2018 se obtuviera el 99,94% de oportunidad en la gestión de las PQR, gracias a la verificación de las respuestas generadas 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.

PQR





**d) Información y Comunicación**

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).

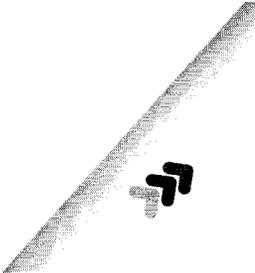
El manejo de la correspondencia se gestiona en dos formas: la enviada y la recibida, mediante controles de verificación, radicación, clasificación y entrega, lo que permite contar con la trazabilidad de las comunicaciones en desarrollo de su objeto social. Estos procesos son ejecutados por las unidades 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>9</sup>. De esta inspección, la empresa implementa un plan de mejoramiento a ejecutarse a partir del segundo semestre de 2018 hasta el año 2020.

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, utilizado por las Jefaturas Nacionales que componen la Dirección Nacional Financiera.

<sup>9</sup> Según oficio 1-2018-10055-7475/2018/SGC-320 del Archivo General de Nación del 27-sep-2018.

*RA*





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 020 del 21 de septiembre de 2015).

De la misma manera, se implementaron los "Comités Primarios" como un canal de comunicación directo entre la Alta Dirección y todos los colaboradores mediante Circular 012 del 06 de septiembre de 2017.

Respecto a las evaluaciones, 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: el procedimiento Auditoría de Control Interno (PR-EC-001) <sup>10</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".

De igual forma, el procedimiento Auditorías Internas (PR-SI-011) <sup>11</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**

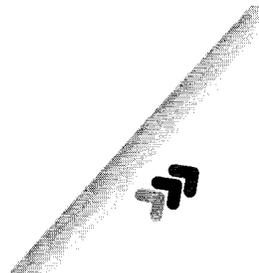
La Oficina Asesora de Control Interno cuenta con el Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2018 aprobado por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno. Esta oficina realiza periódicamente seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora formuladas para subsanar las debilidades identificadas originadas de las auditorías de control interno. Al 30 de junio de 2018, el plan anual de auditoría se ejecutó al 100%, conforme lo planeado:

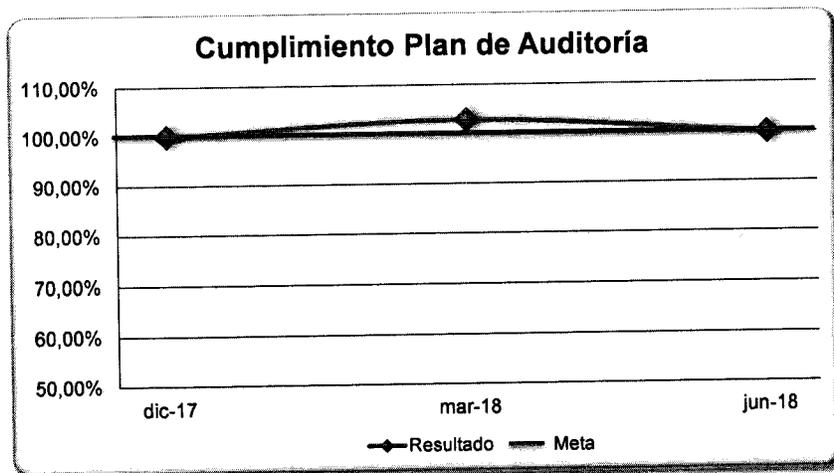
<sup>10</sup> Versión 7, según consulta en ISOLución, 17-ago-18 (06:30 p.m.).

<sup>11</sup> Versión 13, según consulta en ISOLución, 17-ago-18 (06:30 p.m.).



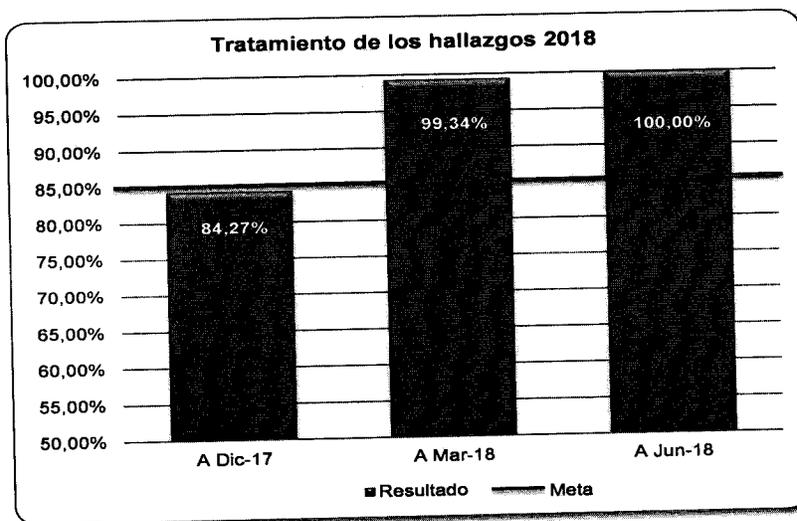
2018





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 junio de 2018 presentó un cumplimiento del 100% respecto a las actividades planificadas:



Fuente: Elaboración propia

### Auditorías Internas (Planeación)

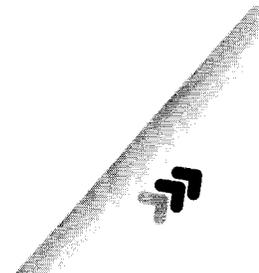
Durante los meses de junio y julio de 2018 la Oficina Asesora de Planeación se encuentra en proceso de formulación del cronograma de las auditorías internas al Sistema Integrado de Gestión<sup>12</sup>.

Como parte del mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión, durante el mes de Septiembre de 2018 se tiene establecido la ejecución de las auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad versión ISO 9001:2015 a nivel nacional<sup>13</sup>.

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

<sup>13</sup> Según correo electrónico del 12-sep-2018 (04:42 p.m.), de la Oficina Asesora de Planeación.

POK





### 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 reclamos de los clientes y usuarios, garantizando la respuesta de manera oportuna, aspectos que contribuyen al logro de los objetivos y metas institucionales.
- Es necesario se continúe implementando esfuerzos tendientes a la implementación de las políticas de Gobierno Digital, Seguridad Digital y Participación Ciudadana, así como la formalización de las funciones encaminadas a la orientación para la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (V2), como son:
  - ⇒ Formalización de las funciones que establece el Decreto 1499 de 2017 mediante la actualización de la resolución vigente del Comité de Presidencia.
  - ⇒ 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 2018 para incorporar las acciones que se adelantan en la actualidad en la empresa. Por ejemplo, los lineamientos establecidos en el Manual de Gobierno Digital versión 5 de agosto de 2018.

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

