

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO  
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.  
PERIODO: Julio a Octubre 2019.**

**7 DIMENSIÓN CONTROL INTERNO**

La Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno de Servicios Postales Nacionales S.A. construye y socializa en la página web de la entidad el Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno resultado del seguimiento cuatrimestral correspondiente al período 01 de Julio a 31 Octubre de 2.019 en virtud de lo expresado por la ley 1474 de 2.011 *“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”* con el siguiente contenido literal en su artículo 9°: *“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”*.

Las actividades del Plan de Acción Institucional 2019, base en este informe, se encuentran registradas en el aplicativo CRONOS de Servicios Postales Nacionales S.A., en la dirección [http://sge472.linktic.com/proyectos/projects/view-project/21#elf\\_11\\_Lw](http://sge472.linktic.com/proyectos/projects/view-project/21#elf_11_Lw), herramienta donde todos los procesos realizan su reporte del estado actual de sus actividades; se adiciona también como fuente de información los correos institucionales de gestión y de la Dirección Nacional de Gestión Humana y del conocimiento oficioso de las Actividades propias de los procesos y Subprocesos de la entidad.

**CONCEPTO ESTRUCTURAL.**

El autodiagnóstico asigna la séptima dimensión al sistema de control Interno, en el mismo sentido el Artículo 1° de la Ley 87 de 1993 *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”* define el Control Interno con la siguiente expresión literal:

*“(…) Definición del control interno. Se entiende por control interno el sistema 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.(…)”*

**COMPONENTES DE LA ESTRUCTURA MECI SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.  
MIPG versión 2.**

**1. AMBIENTE DE CONTROL.**

Comprende el conjunto de directrices y condiciones que brinda la alta dirección de Servicios Postales Nacionales S.A. con el fin de fortalecer el sistema de control interno. Desde el punto de vista de la búsqueda del bien honesto hacia la recta razón, la ética en Servicios Postales Nacionales S.A. tiene en vigencia el Código de Conducta versión 2<sup>1</sup>, Manual de Ética Empresarial<sup>2</sup>, estableciendo valores, pautas explícitas de comportamiento,

<sup>1</sup> CÓDIGO DE CONDUCTA Consulta Isolucion, 05 de diciembre 2019. <http://190.143.102.99/ISolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp>.

hábitos positivos y normas que buscan resguardar y mantener la ética y transparencia en todas las acciones realizadas en la entidad en el cumplimiento de su promesa de valor, así como directrices para el manejo de un posible conflicto de interés de partes interesadas (clientes, funcionarios, comunidad, redes de comunicación, entes de control, junta directiva, proveedores, aliados comerciales, proveedores de suministro de personal en misión, sector gobierno, proveedores de vigilancia y seguridad privada, Sindicato, proveedores prestadores de servicios generales, proveedores de transporte, proveedores de la cafetería, proveedor de servicio de alquiler de equipos de cómputo, dispositivos tecnológicos y sistemas de información, proveedores de insumos).<sup>3</sup>

De la misma manera el Código de Buen Gobierno<sup>4</sup> crea una conciencia de control e implementa controles a las actividades y procedimientos asociados al desarrollo del recurso humano.

### Gestión Estratégica del Talento Humano.

En el período comprendido entre Julio y Octubre de 2019 la Dirección Nacional de Gestión Humana de Servicios Postales Nacionales S.A., realizó diferentes actividades y organizó diversos eventos desde el enfoque de talento humano y el proceso de Gestión humana; sensibilización con inmersión en las inducciones y los procesos en la reflexión sobre principios, valores, misión, visión, objetivos estratégicos. Dentro de esas actividades se incluye la participación como patrocinador en Agosto en el marco del festival de verano 2019 Primer desafío 2Kanes.

Imagen No 1. Invitación a actividad festival de verano



De igual manera se resalta la integración de estos temas en la celebración de la semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo realizada en mes de Septiembre con los siguientes eventos y

<sup>2</sup> MANUAL DE ÉTICA EMPRESARIAL <http://190.143.102.99/ISOLucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp>

<sup>3</sup> IDENTIFICACION PARTES INTERESADAS: <http://190.143.102.99/ISOLucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=MagazinHome.asp>

<sup>4</sup> CODIGO DEL BUEN GOBIERNO Servicios Postales Nacionales S.A. <http://190.143.102.99/ISOLucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp> 05 de diciembre 2019..

temas: Examen de Optometría, Higiene Oral, Sketch Uso de Epp, Tamizaje Cardiovascular, donación de sangre, Simulador de motos, valoración Emi.

Imagen No 2. Programación semana de la salud

**SEMANA DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 2019 – DIRECCIÓN GENERAL**

**Lunes 16 de Septiembre**

- Inauguración - Dirección General 4-72. 8:00 am.
- Examen de Optometría. Hora 8 - 5 pm. Cubo 4.
- Higiene Oral. Hora: 8 - 5 pm. Cubo 4
- Sketch Uso de Epp - Por áreas: Hora 8 - 4 pm
- Tamizaje Cardiovascular Nueva Eps - Enfermería. Hora: 8 - 5 pm

**Martes 17 de Septiembre.**

- Donación de Sangre - Fundación Hematológica Parqueadero. Hora: 8 - 5 pm.
- Examen de Optometría. Hora 8 - 5 pm. Cubo 4.
- Simulador Motos: Mi vida mi moto - Sala Correo de Indias: 11 - 3 pm.
- Sketch Caída a Nivel - Por áreas. Hora: 8 - 4 pm
- Valoración Emi. Enfermería Hora: 8 - 5 pm

**Jueves 19 de Septiembre**

- Sketch Manejo de Carga - Por áreas. Hora: 8 - 4 pm
- Examen de Optometría. Hora 8 - 5 pm. Cubo 4.
- Higiene Oral. Hora: 8 - 5 pm. Cubo 4
- Tamizaje de Seno / Tetilla Nueva Eps Enfermería. Hora: 8 - 5 pm
- Simulador Motos: Mi vida mi moto Sala Correo de Indias: 11 - 3 pm.
- Terapia de Relajación - Cubo 2 Hora: 8 - 5 pm

## 2. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.

Para el mes de Septiembre de 2019 la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento con base en el contenido de la resolución 2564 de 2016 (SARLAFT) y el programa anticorrupción, realiza la participación y socialización del curso E-LEARNING de participación mediante el correo corporativo de gestión de la entidad y la página virtual de la (UIAF), con el objetivo de:

“(…)

1. *Adquirir e implementar los conocimientos sobre el Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo (LA/FT) y las políticas anticorrupción en la Organización.*
2. *Lograr que los funcionarios tengan los conocimientos sobre la importancia del Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo (LA/FT) y lo referente sobre el programa anticorrupción en la organización, para no incurrir en ellos.*
3. *Sensibilizar sobre la importancia que tiene la comprensión del fenómeno del Lavado de Activos, la corrupción su impacto y problemática en la economía nacional y mundial. (...)*

### 3. ACTIVIDADES DE CONTROL.

La Oficina Asesora de Planeación incluye en su reporte de actividades el Seguimiento al proceso del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que ella misma elaboró el año pasado para el 2019, con un avance al mes de Octubre de 82% de cumplimiento.

Imagen No 3. Resultado avance Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.



### Seguimiento a Octubre 2019 Plan de Acción Institucional.

La Oficina Asesora de Planeación reportó el estado de las actividades del Plan de Acción institucional con los siguientes resultados:

#### Política Planeación Institucional

ACTIVIDAD	GESTOR	AVANCE PROG.	AVANCE REAL	ESTADO
<b>1. Política Planeación Institucional</b>				
Elaboración y consolidación del Plan Estratégico Institucional 2019	Planeación	100%	100%	●
Acompañamiento a los procesos en la construcción del Plan de Acción		100%	100%	●
1T Seguimiento Plan de Acción Institucional 2019		100%	100%	●
2T Seguimiento Plan de Acción Institucional 2019		100%	100%	●
3T Seguimiento Plan de Acción Institucional 2019		100%	100%	●
Formular y consolidar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019		100%	100%	●

#### Política Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

ACTIVIDAD	GESTOR	AVANCE PROG.	AVANCE REAL	ESTADO
<b>2. Política Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público</b>				
Desagregar el presupuesto de la vigencia 2019	Dirección Financiera	100%	100%	●
1T Seguimiento al Programa Anual Mensualizado de Caja(PAC)		100%	0%	●
2T Seguimiento al Programa Anual Mensualizado de Caja(PAC)		100%	0%	●
3T Seguimiento al Programa Anual Mensualizado de Caja(PAC)		100%	0%	●
Formular, aprobar, publicar el Plan de Compras 2019	Dirección Inf.	100%	100%	●

#### Política de Talento Humano

ACTIVIDAD	GESTOR	AVANCE PROG.	AVANCE REAL	ESTADO
<b>3. Política Talento Humano</b>				
Desarrollar el instrumento de autodiagnóstico de Gestión Estratégica del TH	Dirección GH	100%	100%	●
Elaborar Plan de Acción para el mejoramiento de la Gestión Estratégica del		100%	100%	●
Desarrollar y hacer seguimiento al plan de mejoramiento de la GETH		71%	90%	●

### Política de Integridad

ACTIVIDAD	GESTOR	AVANCE PROG.	AVANCE REAL	ESTADO
<b>4. Política Integridad</b>				
Diseñar y ejecutar el plan de adopción del Código de Integridad en la entidad	Dirección GH	78 %	50 %	
1T Seguimiento al plan de adopción del Código de Integridad		100 %	100 %	
2T Seguimiento al plan de adopción del Código de Integridad		100 %	100 %	
3T Seguimiento al plan de adopción del Código de Integridad		100 %	0 %	

### Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

ACTIVIDAD	GESTOR	AVANCE PROG.	AVANCE REAL	ESTADO
<b>5. Política Transparencia, acceso a la información pública</b>				
Diseña la estrategia de Transparencia y Acceso a la Información	Dirección IT	100 %	100 %	
1T Seguimiento Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información		100 %	100 %	
2T Seguimiento Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información		100 %	100 %	
3T Seguimiento Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información		100 %	100 %	

### Política de Servicio al Ciudadano

ACTIVIDAD	GESTOR	AVANCE PROG.	AVANCE REAL	ESTADO
<b>6. Política Servicio al Ciudadano</b>				
Realizar diagnóstico y análisis establecer el plan de acción	Servicio al Cliente	100%	100 %	
Elaborar el Plan de Acción		100%	100 %	
Implementar el plan de mejoramiento para la Atención al Ciudadano		21%	50 %	
1er Seguimiento Estrategia Mejora de la Atención al Ciudadano		100%	100 %	

Otros indicadores que se encuentran incluidos allí son: Política de Participación Ciudadana, Política de Racionalización de Trámites, Política de Gestión Documental, Política de Gobierno Digital, Política de Seguridad Digital, Política de Seguridad Digital, Política de Gestión del Conocimiento, Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional entre los cuales se resalta:

### Política de Control Interno

ACTIVIDAD	GESTOR	AVANCE PROG.	AVANCE REAL	ESTADO
<b>14. Política de Control Interno</b>				
Desarrollar autodiagnóstico, para definir el Plan de Control Interno	Planeación	100 %	100 %	
Desarrollar el Plan de Control Interno		100 %	100%	
1er Seguimiento al Plan de Control Interno		100 %	100%	
2do Seguimiento al Plan de Control Interno		100 %	100%	
Formular y aprobar el Plan de Auditoría Interna 2019	Control Interno	100 %	100 %	
Ejecución al Plan de Auditoría Interna 2019		71 %	50 %	
1 Seguimiento al Plan de Auditoría Interna 2019		100 %	100 %	
2 Seguimiento al Plan de Auditoría Interna 2019		100 %	100 %	
3 Seguimiento al Plan de Auditoría Interna 2019		100%	0%	

Temas incluidos en la presentación de Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

#### 4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La Vicepresidencia de Servicio al Cliente realizó mediante Orden de Servicio 70 de 2019 la compra e instalación de un Sistema de Asignación de Turnos Digital para la oficina de Atención al Ciudadano en la sede Principal.

Imagen No 6. Evidencia anterior del Digiturno.



Por otra parte, la Vicepresidencia comercial y la Jefatura de Servicio al cliente, construyó, elaboró y aplicó encuesta a los clientes que han accedido a tarifa postal reducida de las vigencias 2018 y 2019, cuyo resultado será reportado en el próximo informe.

De acuerdo con el informe de Servicio al Cliente, en CRONOS, en cumplimiento al plan institucional de gestión y desempeño y del artículo 74 de la ley 1474 de 2011, los decretos 1499 de 2017 y 612 de 2018 se consolida la información de los planes, estrategias y acciones que ejecutará la entidad, alineados a la implementación de las políticas públicas del modelo integrado de planeación y gestión asignados al área de Servicio al Cliente para que se efectuara el seguimiento a las siguientes actividades de gestión: determinación, recopilación y análisis de los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.

#### 5. ACTIVIDADES DE MONITOREO

La Oficina Asesora de control Interno realiza seguimiento al Plan de Acción institucional, Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y al Plan de Acciones cumplidas, en atención a lo que dispuso la Contraloría General de la República en la Resolución 5 de 2019 donde encomendó a las oficinas de Control Interno de las entidades revisar los hallazgos que figurando en el plan de mejora institucional se encontraran en estado abierto y con las acciones de mejora cumplidas con el objeto de que Control Interno se pronuncie una vez analice que las causas que dieron lugar al mismo hayan desaparecido y que la mejora permanezca en el tiempo por parte de las entidades. Control Interno se encuentra gestionando en el momento 113 hallazgos.

El 12 agosto se reunió el Comité Coordinador de Control Interno integrado por el Señor Presidente de Servicios Postales Nacionales S.A., Vicepresidente de Operaciones, Vicepresidente Comercial, Vicepresidente de Soporte Corporativo, Las Oficinas Asesoras de Planeación, Riesgos, Marketing Estratégico y Nuevos Negocios y la Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios en calidad de Invitado, con la Secretaría Técnica de Control Interno, para realizar seguimiento en cumplimiento de la Ley.

De igual forma la Oficina Asesora de Control presenta un cumplimiento de 100%, como resultado de los avances del Plan Anual de Auditoria del tercer trimestre de 2019 en reporte de indicadores Isolucion.

Imagen No 5. Cumplimiento Plan Auditoria Interna

Resumen								
Valores	Valor (%)			Fecha				
Inicial	100.00			30/Oct/2018				
Final	100.00			30/Oct/2019				
Máximo	100.00			31/Dic/2018				
Mínimo	100.00			31/Dic/2018				
Variación del periodo (%)	0.00			30/Oct/2018-30/Oct/2019				
Fórmula	(Auditorías programadas realizadas / Auditorías programadas ) X 100							
Observaciones								
Es Nulo	Fecha	Meta	Medición	Valor Estimado	Tolerancia Superior	Tolerancia Inferior	Observaciones medicion	Anexos
	30/Sep/2019	100.00	100.00	100.00	100.00	90.00	En el tercer trimestre 2019 se cumplió con las actividades planificadas, conforme el PAI 2019.	

## CONCLUSIONES

La Dirección Nacional de Gestión Humana de Servicios Postales Nacionales S.A., realizó diferentes actividades y organizó diversos eventos desde el enfoque de talento humano y el proceso de Gestión humana, en el período comprendido entre Julio y Octubre de 2019.

El 12 agosto se reunió el Comité Coordinador de Control Interno, integrado por el Señor Presidente de Servicios Postales Nacionales, Vicepresidente de Operaciones, Vicepresidente Comercial, Vicepresidente de Soporte Corporativo, Las Oficinas Asesoras de Planeación, Riesgos, Marketing Estratégico y Nuevos Negocios y la Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios en calidad de Invitado, con la Secretaría Técnica de Control Interno, para realizar seguimiento en cumplimiento de la Ley.

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento con base en el contenido de la resolución 2564 de 2016 (SARLAFT) y el programa anticorrupción realizó la participación y socialización del curso E-LEARNING, a través de la página virtual de la (UIAF), durante el mismo período para realización y acceso de la totalidad de funcionarios de 4-72.

La Oficina Asesora de Planeación registró un avance de cumplimiento de 82% al mes de Octubre en su reporte de actividades de Seguimiento al proceso del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que ella misma elaboró el año pasado para el 2019.

La Oficina Asesora de Control registro un cumplimiento del 100% en el reporte de indicadores de Isolucion Plan Anual de Auditoria del tercer trimestre de 2019.

La Oficina Asesora de Control Interno continuó la realización del PAI y del Plan de Acciones cumplida durante el período reportado.

Con toda atención,

Original firmado por:

**JOSEFINA DEL PILAR RODRÍGUEZ ARIAS**

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

*Elaboró: Henry Torres. Profesional Experto. Control Interno - Jennifer Parra. Profesional Control Interno*