

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

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

Jefe Oficina Asesora de Control Interno: Dr. Johny Gender Navas Flores
Periodo evaluado: 01 de Noviembre de 2013 – 28 de Febrero de 2014

A continuación se presentan los avances y las dificultades de los ejes temáticos que conforman el Sistema de Control Interno en la Entidad, según los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública:

SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO.

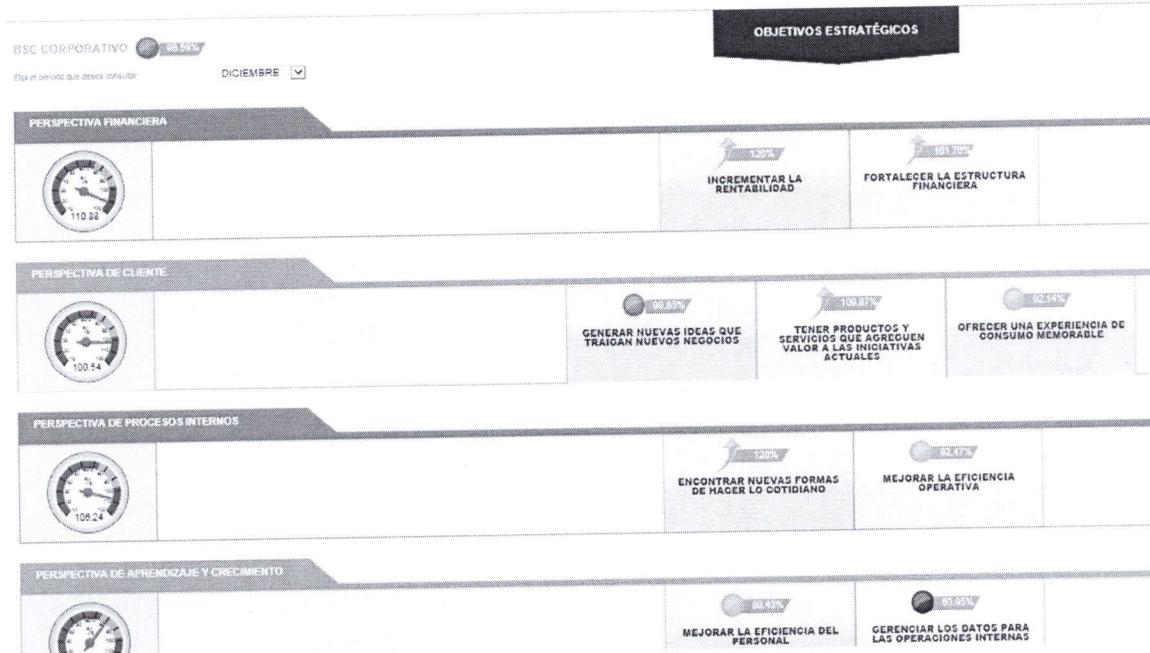
Servicios Postales Nacionales S.A. mediante el Sistema Integrado de Gestión –SIG– recoge y armoniza las directrices de los requisitos definidos en la Norma NTC GP 1000, NTC ISO 9001, NTC ISO 14001, OSHAS 18001, BASC, RUC y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000. Estos sistemas han sido constituidos en la Entidad como un instrumento gerencial que le permite el cumplimiento de los objetivos en desarrollo de su función institucional y el de mejoramiento de la gestión, con el fin de garantizar la eficiencia, eficacia, transparencia y efectividad en el cumplimiento de sus fines sociales.

La Entidad cuenta con el Código de Buen Gobierno adoptado por la Junta Directiva de la compañía de conformidad con los estatutos societarios, como marco rector que define el sistema por el cual la organización es dirigida y controlada. En él se establece el estilo de la dirección de la Presidencia.

Toda la información asociada al Sistema Integrado de Gestión de 4-72 es actualizada y divulgada a través de la herramienta ISOLución.

A diciembre de 2013, la Planeación Estratégica de la Entidad obtuvo un cumplimiento del 98,59%, así:





Fuente: Consulta aplicativo Link 4-72, 11-mar-14.

La perspectiva de "Clientes" presenta una medición del 100,54% gracias a los esfuerzos encaminados al cumplimiento del objetivo "tener productos y servicios que agreguen valor a las iniciativas actuales", el cual alcanzó un cumplimiento superior (109,87%) a la meta establecida.

Así mismo, la perspectiva de "Aprendizaje y crecimiento" presenta una medición del 76,69% debido a que el objetivo "gerenciar los datos para las operaciones internas", los indicadores "% de volumen de envíos con trazabilidad admitidos por el sistema de información postal" y "días para generar los estados financieros en 4-72" no cumplieron la meta establecida:

INDICADOR	PERIODO	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO	ANÁLISIS	CUMPLIMIENTO	ESTADO
% de volumen de envíos con trazabilidad admitidos por el Sistema de Información Postal	12M	Porcentaje (%)	100,00	97,90	Total envíos admitidos con trazabilidad: 3.622.797 Total envíos admitidos en el sistema: 3.700.704	97,90%	97,90%
Días para generar los estados financieros en 4-72	12M	Porcentaje (%)	10,00	17,00	Se presentaron estados financieros preliminares para ajustes por lo que se demora más de 10 días para generar los definitivos.	30%	30%

Fuente: Consulta aplicativo Link 4-72, 11-mar-14.

Adicionalmente, en la actualidad la administración viene desarrollando ajustes a la metodología de riesgos, a fin de incorporar e implementar los requisitos para la habilitación a la línea de negocio: Giros Postales Nacionales.

A través del proyecto "Fortalecimiento Capital Humano – Bienestar Laboral", se realizó la elección de colaboradores del mes en reconocimiento de los funcionarios con buen desempeño en su labor. Se celebró el día del correo a nivel nacional, se realizaron atenciones especiales a días como: secretaria,

➤ Código postal: 110911

Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.

Línea Bogotá: (57-1) 419 9299

Línea nacional: 01 8000 111 210

madre, cumpleaños, y, se efectuó las olimpiadas deportivas a nivel nacional, con una alta participación de todos los colaboradores de la Entidad, fomentando el trabajo en equipo y reconociendo especialmente el juego limpio.

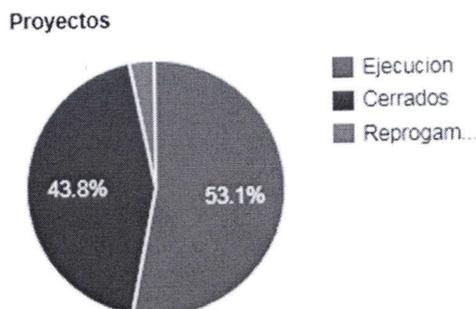
Debilidades

Existen debilidades relacionadas a la oportunidad del proceso de inducción y reinducción a los servidores, así como a la actualización permanente de los riesgos y la definición del mapa de riesgos institucional.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN.

La entidad realiza seguimiento mensual a la ejecución de los proyectos definidos en cada proceso y subproceso mediante el aplicativo "Linktic". Este sistema permite la consulta, seguimiento y monitoreo de cada proyecto, aplica la metodología PMI y cuenta con disponibilidad permanente, gracias a su ambiente web.

Actualmente existen 32 proyectos, los cuales presentan el siguiente avance:



Fuente: Consulta aplicativo Link 4-72, 11-mar-14.

La Entidad estableció un proyecto denominado "Implementación Gestión Documental Puntos Operativos y Puntos de Venta 4-72", a través del cual están organizando los documentos que reposan en los puntos, alineados con las políticas y directrices de Gestión Documental, a nivel nacional.

La Entidad cuenta con canales de comunicación como: página web, carteleras y periódico institucional, así como el aplicativo ISOLución, a través de los cuales se difunden los principales cambios del Sistema Integrado de Gestión – SIG –.

Los controles establecidos para el control de la información, relacionado a la captura, procesamiento, administración y distribución de datos e información tanto primaria como secundaria son:

- Control de correspondencia entrante y saliente.
- Manejo organizado de recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos disponibles.

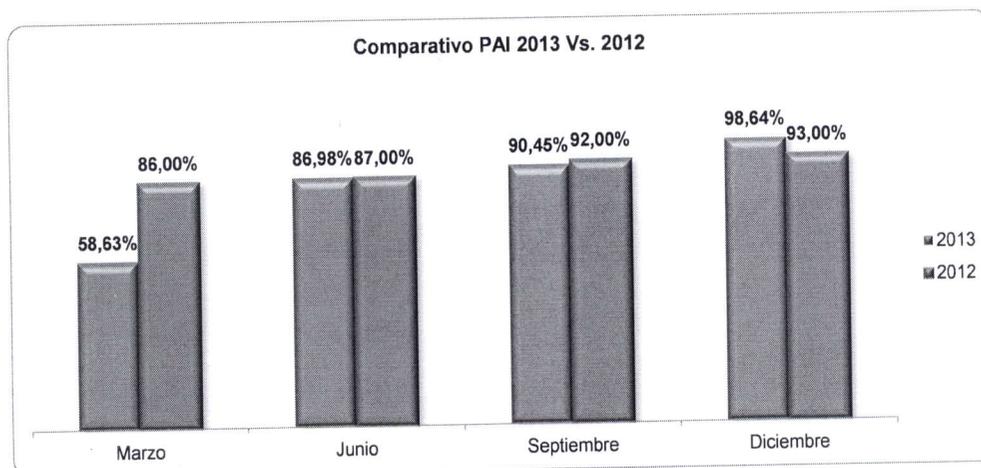
Dificultades

La Entidad presenta incumplimiento en los términos de respuesta de las peticiones, quejas y reclamos (PQR). De acuerdo al análisis efectuado a las mismas correspondientes al segundo semestre de 2013, el 8% del universo se encontraban en proceso de trámite, algunas de ellas, correspondientes a vigencias anteriores.

Debido a la incorporación de nuevas metodologías administrativas en la Entidad, se observan debilidades en la oportunidad de actualización de algunos procedimientos acordes con las nuevas dinámicas de los procesos y subprocesos, principalmente en los misionales.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN.

Producto de la evaluación a los planes de mejoramiento por procesos, la Oficina Asesora de Control Interno cuenta con el indicador "Ejecución del Plan Anual de Auditoría". Al 31 de diciembre de 2013 presentó un avance del 98,64% frente a una meta del 100%, así:



Para medir la efectividad de las auditorías realizadas por la Oficina Asesora de Control Interno, se cuenta con el indicador: "Eficacia en el tratamiento de los hallazgos". Al 31 de diciembre de 2013 presentó una medición del 89,7% frente a una meta del 75%, gracias al compromiso por los responsables de los procesos y/o subprocesos para su gestión.

El 11 de diciembre de 2013 la Entidad recibió la certificación al cumplimiento de las normas NTCGP 1000:2009 – ISO 9000:2008 para la prestación de los servicios de correo, mensajería expresa y postales de pago a nivel nacional, emitida por el ente certificador: Bureau Veritas vigente hasta el 10 de diciembre de 2016.

Dificultades

La Entidad realiza las evaluaciones de desempeño al personal de planta a través del software "Kactus HR", de los cuales si corresponde, generan planes de mejoramiento individual. Sin embargo, no se realiza la evaluación a los supernumerarios y trabajadores vinculados a través de las empresas temporales.

➤ Código postal: 110911

Diag. 25G # 95A - 55, Bogotá D.C.

Línea Bogotá: (57-1) 419 9299

Línea nacional: 01 8000 111 210

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

En términos generales el Sistema de Control Interno de la Entidad cuenta con la formalización y desarrollo acordes a su implementación, presentando debilidades principalmente en el elemento de análisis, valoración y gestión de riesgos, y en los planes de mejoramiento individual.

RECOMENDACIONES

- Crear mecanismos para la realización de evaluaciones de desempeño y generación de los planes de mejoramiento individual, a todo el personal que labora en la Entidad.
- Aunar esfuerzos para fortalecer a fin de generar conciencia y cultura entorno a los riesgos (por procesos / subprocesos y a nivel institucional) de manera que se puedan generar acciones preventivas de manera oportuna.
- Establecer controles que permitan un monitoreo periódico a la gestión de las PQR, a fin de determinar la efectividad en los tiempos para la atención oportuna de las mismas, lo que permitirá adoptar medidas correctivas y/o preventivas.

Cordialmente,



Johnny Gender Navas Flores
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Servicios Postales Nacionales S.A.

Elaborado por:
Diana Marcela Montaña B. – Profesional de Control Interno.
06-11 de Marzo de 2014

Revisado y aprobado por:
Johnny Gender Navas Flores – Jefe Oficina Asesora de Control Interno
12 de marzo de 2014