Anexo 1 Formato 1
INFORMACIÓN SOBRE LOS PLANES DE MEJORAMIEN
Informe presentado a la Contraloría General de la República

Entidad: Subgerencia Operaciones
Representante Legal: Luz Stella Paez Cañón
NIT: 899'999.486-5

Periodo Informado Año **2003** Año **2004**

Fecha de subscripción **15-Oct-04**

Fecha de Evaluación **31-Dic-04**

Número	Código hallazgo	Descripción hallazgo (No mas de 50 palabras)	Acción correctiva	Objetivo	Descripción de las Metas	Unidad de medida de las Metas	Dimensión de la meta	Fecha iniciación Metas	Fecha terminación Metas	Plazo en semanas de la Acción	Avance físico de ejecución de las metas	Porcentaje de Avance físico de ejecución de las metas	Puntaje Logrado por las metas metas (Poi)	Puntaje Logrado por las metas Vencidas (POMVi)	Puntaje atribuido metas vencidas
2	1202001	Aún cuando existen controles de calidad en los tiempos de entrega D+N, como cartas testigo, control de despacho, adopción de la red de encaminamiento, entre otros; continúan presentándose un gran volumen de quejas por parte de los clientes o usuarios del servicio, cuyo mayor porcentaje corresponde a demora en la entrega del correo. (Ver 38 Dirección)	Actualizar los horarios de recepción cierre y despacho y el empalme con distribución	Entregar al menos el 80% del correo local y el 60% del correo nacional el mismo día en que ingresa a la oficina de distribución	Analizar los horarios de recepción, cierre y despacho	Puntos con horarios analizados	74	15/06/2004	15/06/2005	52	123	166,22%	87	0	0
					Actualizar el horario de salida del cartero	Puntos con horarios actualizados	74	15/07/2004	15/07/2005	52	46	62,16%	32	0	0
			Revisar la sectorización de 20 ciudades principales	Ajustar las zonas de reparto de 20 ciudades principales	Levantamiento de las estadísticas de distribución por ciudad sector y servicio	Ciudades con estadísticas de distribución levantadas	20	15/07/2004	15/07/2005	52	123	615,00%	321	0	0
					Revisar la sectorizar las ciudades que lo requieran	Ciudades con sectorización revisada	16	15/10/2004	30/10/2005	54	6	37,50%	20	0	0
			Implantar un mecanismo sistematizado de radicación de envíos bajo control (Entrega bajo planilla)	Agilizar el proceso de radicación de envíos bajo control en el curso y la entrega.	Establecer la estructura del código de identificación de envíos	Esquema identificado	1	15/05/2004	30/06/2005	59	1	100,00%	59	0	0
					Levantar las estadísticas de los centros de control	Centros de control con estadísticas levantadas	60	15/11/2004	30/10/2005	50	60	100,00%	50	0	0
					Dimensionar el sistema en las sedes regional (curso)	Sedes regionales con sistema dimensionado	6	15/11/2004	30/10/2005	50	0	0,00%	0	0	0
			Actualización constante de la red de encaminamiento y guías de despacho	Optimizar el uso de la red y la manera de despachar	Identificar inconsistencias y malos encaminamientos por oficina	Oficinas con malos encaminamientos identificados	60	15/09/2004	15/09/2005	52	61	101,67%	53	0	0
					Revisar las guías de despacho por regional	Regionales con guías de despacho revisadas	7	15/09/2004	15/09/2005	52	6	85,71%	45	0	0
8	1202001	Aun cuando la entidad dispone de estudios para la elaboración de programas de gestión encaminados a garantizar la calidad del servicio a nivel local y nacional, esta se ve afectada por deficiencias como demora en la entrega, perdida y expoliación de correo, por lo que se presentan continuas quejas y reclamaciones por parte de los usuarios del servicio postal.	Determinar estándares de rendimiento en los procesos de admisión curso y entrega	Medir y controlar el rendimiento de los procesos	Tomar tiempos y movimientos	Oficinas y centrales de muestra	20	15/06/2004	15/06/2005	52	14	70,00%	37	0	0
					Definir flujogramas por proceso	flujogramas avalados	3	01/02/2004	28/02/2005	56	10	333,33%	187	0	0
26	1101002	El proyecto de seguridad postal y servicio de correo híbrido a cargo de la Subgerencia de Operaciones, sin avance significativo	Actualizar los horarios de recepción cierre y despacho y el empalme con distribución	Entregar al menos el 80% del correo local y el 60% del correo nacional el mismo día en que ingresa a la oficina de distribución	Analizar los horarios de recepción, cierre y despacho	Puntos con horarios analizados	74	15/06/2004	15/06/2005	52	123	166,22%	87	0	0
					Actualizar el horario de salida del cartero	Puntos con horarios actualizados	74	15/07/2004	15/07/2005	52	46	62,16%	32	0	0
			Revisar la sectorización de 20 ciudades principales	Ajustar las zonas de reparto de 20 ciudades principales	Levantamiento de las estadísticas de distribución por ciudad sector y servicio	Ciudades con estadísticas de distribución levantadas	20	15/07/2004	15/07/2005	52	123	615,00%	321	0	0
					Revisar la sectorizar las ciudades que lo requieran	Ciudades con sectorización revisada	16	15/10/2004	30/10/2005	54	6	37,50%	20	0	0
			Dimensionar la adquisición e instalación de un Circuito Cerrado de Televisión en las centrales de clasificación de Medellín, Cali y Barranquilla.	Controlar las actividades de los funcionarios y la seguridad de los envíos	Realizar estudio de necesidad y conveniencia por regional	Estudio de necesidad y conveniencia	3	15/09/2004	30/05/2005	37	1	33,33%	12	0	0
					Iniciar procesos de contratación	Alternativas viables	3	01/06/2005	30/10/2005	22	0	0,00%	0	0	0
			Analizar los sistemas de correo híbrido para ADPOSTAL	Establecer el esquema mas favorable de correo híbrido para ADPOSTAL	Estudiar las alternativas para el proceso de correo híbrido a nivel nacional	Alternativas viables	3	15/10/2004	15/10/2005	52	0	0,00%	0	0	0

					Definir el esquema de convenio o contrato a suscribir para el correo híbrido	Esquema identificado	1	15/11/2004	15/11/2005	52	0	0,00%	0	0	0
90	1604003	La camioneta Chevrolet OBF155 no fue posible verificar el número del motor , el número de chasis no corresponde con la relacionada tanto en el acta de entrega y recibo por parte de la DIAN y ADPOSTAL, ni la tarjeta de propiedad ni en la relación de la póliza de seguros, ya que este número se encontró regrabado y no son legibles los números que tiene actualmente. Además, en la mayoría de sus partes aparece gravado un numero de placa diferente a la que posee el vehículo en mención.	Solicitar concepto a Sijin	Identificar la procedencia de la camioneta	Sacar improntas	Improntas	3	15/07/2004	30/07/2004	2	3	100,00%	2	2	2
					Realizar inspección ocular	Inspección	1	15/07/2004	30/07/2004	2	1	100,00%	2	2	2
					Establecer el numero real de identificación (VIN)	Numero de identificación	1	15/07/2004	30/07/2004	2	1	100,00%	2	2	2
		En el arrea operativa, las tarifas para la prestación de los diferentes servicios postales no obedecen a políticas claramente definidas ni enmarcadas en un sistema de costos que le permita a la entidad obtener información referente a los márgenes de rentabilidad sobre los cuales está operando; además no existen los canales de comunicación necesarios entre producción y mercadeo de tal forma que las estrategias adoptadas por esta ultima no se ajustan a la información que maneja el arrea de producción, lo que puede conllevar a vender servicios con precios por debajo de los costos en que incurre la empresa, afectando su viabilidad financiera.	Determinar estándares de rendimiento en los procesos de admisión curso y entrega	Determinar la cantidad de funcionarios e insumos que se requieren para la operación, para tener como fundamento el momento de costear los servicios.	Tomar tiempos y movimientos	Oficinas y centrales de clasificación	20	15/06/2004	30/06/2005	54	6	30,00%	16	0	0
					Definir flujogramas por proceso	flujogramas avalados	3	01/06/2004	30/06/2005	56	10	333,33%	188	0	0
			Reunirse periódicamente con el área de mercadeo, financiera y planeación	Analizar las tendencias del mercado y el portafolio de servicios con el fin de promocionar servicios y/o productos que operativamente sean viables y financieramente rentables	Reunirse con las áreas	Reuniones mensuales	15	01/06/2004	30/12/2005	82	5	33,33%	27	0	0
			Dimensionamiento de la infraestructura integral de redes LAN y WAN hardware y software del Sistema de Información Financiera y Administrativa.	Definición de los requerimientos que hagan viable la modernización de ADPOSTAL	Elaboración de términos de referencia técnicos para la primera fase de modernización	Términos de referencia	1	10/09/2004	01/02/2005	21		0,00%	0	0	0
		Gran numero de funcionarios que laboran en la central de clasificación diligencia manualmente planillas para la recepción, clasificación y despacho, lo cual hace lento el proceso generando duplicidad en la información, desgaste administrativo y constantes enmendaduras e impide que los trabajadores realicen otras labores de clasificación. Donde existe utilización de códigos de barras, se evidencia automatización de planillas que en ultimas deben ser repetidas al procesar en otro computador toda vez que no existe conexión en red.	Actualizar los horarios de recepción cierre y despacho y el empalme con distribución	Entregar al menos el 80% del correo local y el 60% del correo nacional el mismo día en que ingresa a la oficina de distribución	Analizar los horarios de recepción, cierre y despacho	Puntos con horarios analizados	74	15/06/2004	15/06/2005	52	123	166,22%	87	0	0
					Actualizar el horario de salida del cartero	Puntos con horarios actualizados	74	15/07/2004	15/07/2005	52	46	62,16%	32	0	0
			Revisar la sectorización de 20 ciudades principales	Ajustar las zonas de reparto de 20 ciudades principales	Levantamiento de las estadísticas de distribución por ciudad sector y servicio	Ciudades con estadísticas de distribución levantadas	20	15/07/2004	15/07/2005	52	123	615,00%	321	0	0
					Revisar la sectorizar las ciudades que lo requieran	Ciudades con sectorización revisada	16	15/10/2004	30/10/2005	54	6	37,50%	20	0	0
			Implantar un mecanismo sistematizado de radicación de envíos bajo control (Entrega bajo planilla)	Agilizar el proceso de radicación de envíos bajo control en el curso y la entrega.	Establecer la estructura del código de identificación de envíos	Esquema identificado	1	15/05/2004	30/06/2005	59	1	100,00%	59	0	0
					Levantar las estadísticas de los centros de control	Centros de control con estadísticas levantadas	60	15/11/2004	30/10/2005	50	60	100,00%	50	0	0
					Dimensionar el sistema en las sedes regional (curso)	Sedes regionales con sistema dimensionado	6	15/11/2004	30/10/2005	50		0,00%	0	0	0
			Actualización constante de la red de encaminamiento y guías de despacho	Optmizar el uso de la red y la manera de despachar	Identificar inconsistencias y malos encaminamientos por oficina	Oficinas con malos encaminamientos identificados	60	15/09/2004	15/09/2005	52	61	101,67%	53	0	0
					Revisar las guías de despacho por regional	Regionales con guías de despacho revisadas	7	15/09/2004	15/09/2005	52	6	85,71%	45	0	0
		En la apertura de encomiendas internacionales muchas llegan en mal estado, embalajes rotos y mercancía húmeda; envíos provenientes de Frankfurt, Génova y Milano, entre otros, desconociendo el motivo por el cual se reiteran estas anomalías, y sin que existan estadísticas que permitan tomar medidas para que las empresas impositoras de correo tiendan a subsanar estos inconvenientes, lo anterior afecta al usuario con perdida parcial de la mercancía y Adpostal en su imagen corporativa	Informar a los países sobre el estado en que llegan los envíos	Disminuir el numero de envíos que ingresan del exterior en mal estado	Oficiar a los países recordando el método de embalaje adecuado por servicio	Países informados	6	20/07/2004	20/07/2005	52	0	0,00%	0	0	0
					Solicitar a los países que exijan a sus transportadores la adecuada manipulación del correo	Países informados	6	20/07/2004	20/07/2005	52	2	33,33%	17	0	0

					Realizar seguimiento semanal a las respuestas de los CN 43 y CP 78	Seguimientos realizados	16	01/08/2004	01/08/2005	52	1	6,25%	3	0	0
		Se continua presentando la falta de informes por parte de los supervisores, que permitan determinar el cumplimiento del objeto del contrato. La entidad no cuenta con un sistema de selección que garantice la idoneidad de quienes se desempeñan como supervisores de los contratos celebrados. En algunos casos se encuentra muy poca actuación de los mismos y no se contempla en todos los contratos la presentación de informes definitivos ni periódicos, lo que no facilita la obtención de datos sobre su ejecución	Implantar un sistema de supervisión de contratos de prestación de servicios postales a grandes clientes	Establecer las funciones y responsabilidades del grupo de supervisión de contratos	Emitir el manual de funciones del grupo de supervisión	Manual realizado	1	01/08/2004	28/02/2005	30	1	100,00%	30	0	0
				Determinar un canal de comunicación directa entre el cliente y ADPOSTAL	Establecer contactos	Contactos por cliente	1	01/08/2004	28/02/2005	30	1	100,00%	30	0	0
					Reunirse periódicamente con el cliente	Reuniones mensuales	20	01/08/2004	30/08/2005	56	20	100,00%	56	0	0
				Generar información sobre la ejecución operativa de los contratos	Consolidar información mensual	Información consolidada	10	01/10/2004	30/10/2005	56	6	60,00%	34	0	0
					Presentar informe de supervisión	Informe mensual por cliente	12	01/10/2004	30/10/2005	56	8	66,67%	38	0	0
		Se observó que durante la vigencia de 2003, se efectuaron registros por $14.2 millones correspondientes a pagos de indemnizaciones resultantes de las reclamaciones por perdida de encomiendas y expoliación de correo.	Implantar un mecanismo sistematizado de radicación de envíos certificados y sociales del exterior	Controlar los envíos en todo el proceso	Adecuar la aplicación existente en materia de seguridad y sectorización de Bogotá	Aplicación adecuada	1	15/06/2004	30/06/2005	54	1	100,00%	54	0	0
		La inexistencia de términos de referencia para la contratación de transporte de correo, refleja mala planeación	Contar con un modelos de términos de referencia "tipo" para los procesos de contratación	Estandarizar y planear la contratación de servicios de transporte	Identificar los tipos de contratación de transporte de correo existentes	Tipos de transporte identificados	6	15/08/2004	30/01/2005	24	7	116,67%	28	0	0
					Diseñar el modelo tipo de términos de referencia para la contratación de transporte de acuerdo a su clase (Ruta de interconexión terrestre, Aforos, correistas, Transporte Urbano, entrega a destajo, transporte aéreo)	Modelo diseñado	1	15/09/2004	30/01/2005	20	1	100,00%	20	0	0
					Solicitar concepto de las áreas involucradas (Secretaria General, Subgerencias Administrativa y financiera y gerencias regionales, oficina jurídica)	Concepto solicitado	1	01/02/2005	28/02/2005	4	1	100,00%	4	0	0
		Control de Calidad: La entidad no realiza estudios de costos, tiempos y movimientos en la implementación de nuevos procedimientos, para el control, seguridad y distribución de correo.	Determinar estándares de rendimiento en los procesos de admisión, curso y entrega	Determinar la cantidad de funcionarios e insumos que se requieren para la operación, para tener como fundamento el momento de costear los servicios.	Tomar tiempos y movimientos	Oficinas y centrales de muestra	20	15/09/2004	15/09/2005	52	6	30,00%	16	0	0
					Definir flujogramas por proceso	Flujogramas avalados	3	15/09/2004	15/09/2005	52	10	333,33%	174	0	0
			Dimensionamiento de la infraestructura integral de redes LAN y WAN hardware y software del Sistema de Información Financiera y Administrativa.	Definición de los requerimientos que hagan viable la modernización de ADPOSTAL	Elaboración de términos de referencia técnicos para la primera fase de modernización	Términos de referencia	1	10/09/2004	01/02/2005	21	0	0,00%	0	0	0
		Se observó que el periodo 2000-2001Adpostal ha debido cancelar por sacas no devueltas al exterior durante 1997 a 1999, la suma de 924.1 millones por incumplimiento de funciones de la Dirección General, Subgerencia de Operaciones y División Central de Clasificación, entre otras por no llevar controles de entrada y salida de sacas enviadas y otras por ser reutilizadas para el correo de Adpostal, afecta sus finanzas y ha dado lugar a la investigación disciplinaria 2206200, por parte del grupo nacional de investigaciones disciplinarias.	Controlar el inventario entrante y saliente de sacas a devolver	Determinar el número de sacos y fecha de ingreso por origen de las sacas que debe devolverse a los países que así lo exigen	Devolver a tiempo los sacos vacíos	Despachos mensuales realizados	20	03/01/2005	30/12/2005	52	20	100,00%	52	0	0
			Solicitar a los países el pago en destino de las sacas vacías a despachar	Evitar afectar el presupuesto de Adpostal con el transporte de sacas vacías	Acordar con los países el reconocimiento de pago en destino	Países que pagan en destino las sacas vacías	10	15/04/2004	30/12/2005	89	56	560,00%	499	0	0
		La calidad de los servicios postales y de correo social que presta Adpostal se ve afectada como consecuencia de la inefectividad en la entrega del correo el cual es objeto de frecuente expoliación, perdida de los envíos nacionales e internacionales y demoras en la entrega	Actualizar los horarios de recepción cierre y despacho y el empalme con distribución	Entregar al menos el 80% del correo local y el 60% del correo nacional el mismo día en que ingresa a la oficina de distribución	Analizar los horarios de recepción, cierre y despacho	Puntos con horarios analizados	74	15/06/2004	15/06/2005	52	123	166,22%	87	0	0
					Actualizar el horario de salida del cartero	Puntos con horarios actualizados	74	15/07/2004	15/07/2005	52	46	62,16%	32	0	0
			Implantar un mecanismo sistematizado de radicación de envíos bajo control	Agilizar el proceso de radicación de envíos bajo control en el curso y la entrega.	Establecer la estructura del código de identificación de envíos	Esquema identificado	1	15/05/2004	30/06/2005	59	1	100,00%	59	0	0
					Levantar las estadísticas de los centros de control	Centros de control con estadísticas levantadas	59	15/05/2004	30/12/2005	85	59	100,00%	85	0	0

					Dimensionar el sistema en las sedes regional (curso)	Sedes regionales con sistema dimensionado	6	15/08/2004	30/12/2005	72	0	0,00%	0	0	0
			Realizar muestreos de envíos en las oficinas de distribución	Verificar la entrega efectiva de los envíos	Establecer el tamaño adecuado de la muestra por oficina	Oficinas con tamaño de muestra establecido	20	15/09/2004	15/09/2005	52	16	80,00%	42	0	0
			Analizar el informe expedido por mercadeo sobre atención al cliente.	Determinar las causales de inconformismo de los clientes en materia de efectividad de la entrega	Resumen mensual de variables a corregir	Resumen	10	01/10/2004	01/10/2005	52	0	0,00%	0	0	0
		Control de Calidad: Dentro del correo que llega de Estados Unidos como correo ordinario se evidenció que se incluyen muestras, impresos y encomiendas, dándole tratamiento de correo certificado	Este procedimiento se realiza con el fin de otorgarle control y seguimiento, así como seguridad y calidad; al correo que ingresa de Estados Unidos y Europa conteniendo objetos sensibles y/o susceptibles de ser expoliados, como títulos valores, tarjetas de crédito o mercancías de valor, la naturaleza del envío en ningún momento cambia (correo normal a certificado), simplemente se establece el control del envío en todos sus procesos pero la entrega no se									0,00%	0	0	0
	1903003	Las guías Post-Exprres y EMS, no se utilizan en orden consecutivo, las que se entregan a los clientes para ventas a crédito, no se controlan, por cuanto no se lleva un registro detallado de la utilización de las mismas, lo anterior, muestra que no existe control alguno por parte del almacén, jefes de oficina y División Financiera, impidiendo efectuar un adecuado seguimiento al manejo de estos documentos creando incertidumbre al respecto al valor real de los ingresos reportados por cada oficina.	Controlar el inventario de guias postexpress y EMS que posee cada cliente. Crear un indicador de consumo por cliente para planear el suministro adecuado. Mediante el desarrollo e implementación de un aplicativo de control y seguimiento que le sirva al almacen, operaciones y Financiera.	Establecer un control sobre las guias postexpres y EMS en poder de los clientes.	Implementar el sistema de control en cada Regional	Sedes regionales con sistema implementado	7	15/06/2004	30/06/2005	54	7	100,00%	54	0	0
					Generar Instructivo de control y reportes mensuales para las otras areas que requieran	Reportes mensuales	12	15/06/2004	30/06/2005	54	6	50,00%	27	0	0
										2.934			3.707	6	6

Evaluación del plan de mejoramiento

Puntajes base de evaluación

Puntaje base evaluación de cumplimiento	**PBEC =**	6
Puntaje base evaluación de avance	**PBEA =**	2.934

Cumplimiento del plan	**CPM = POMMVi/PBEC**	100,00%
Avance del plan de mejoramiento	**AP= POMi/PBEA**	126,35%

LUIS CAMILO O'MEARA
Director General (E)

ABEL PERIÑAN LAMBIS
Jefe Oficina Gestión y Control