

Informe de Denuncias y Solicitudes de Acceso a la Información I semestre 2020

Denuncias

Servicios Postales Nacionales S.A. cuenta con un canal para recibir las denuncias por medio de la página web, ubicada en el link: <http://www.4-72pqr.com.co/DenunciasWeb>. así mismo, se reciben denuncias en medio físico por parte de funcionarios, a través de anónimos y por medio de informe del servidor público.

Enero

En el mes de enero se tramitaron 13 quejas las cuales presentaron el siguiente estado:

Indagación: 6
Valoración del profesional: 5
En investigación: 1
En remisión por competencia: 1

Febrero

En el mes de febrero se tramitaron 22 quejas las cuales presentaron el siguiente estado:

Indagación: 8
Valoración del profesional: 14

Marzo - Abril

Entre los meses de marzo y abril se tramitaron 18 quejas las cuales presentaron el siguiente estado:

Indagación: 14
Valoración del profesional: 4

Mayo

En el mes de mayo se tramitaron 8 quejas las cuales presentaron el siguiente estado:

Indagación: 2

Valoración del profesional: 6

Junio

En el mes de junio se tramitaron 12 quejas las cuales presentaon el siguiente estado:

Indagación: 3

Valoración del profesional: 9

Solicitudes de Acceso a la Información

Servicios Postales Naciones S.A. cuenta con un canal para recibir solicitudes de acceso a la información por medio de la página web, ubicada en el link <http://www.4-72.com.co/content/sistema-solicitud-informaci%C3%B3n-p%C3%ABlica>

Estas solicitudes son revisadas por la coordinadora de Servicio al Cliente con una frecuencia semanal, quien se encarga de identificar las características de la solicitud, encaminando al proceso que se requiera para obtener la información o el insumo para brindar la respuesta hacia el cliente.

Se resalta que si se trata de una PQR se le informa los canales de recepción de estos para que se pueda atender en los términos de ley.

Enero

En el mes de enero de 2.020 no se recibieron solicitudes de información pública por el canal establecido.

De igual se informa que el Contact Center y las Oficinas de Servicio al Cliente no registraron solicitudes relacionadas con el acceso a la información pública. Cuando se reciban llamadas o solicitudes presenciales con este tipo de solicitud los clientes son redirigidos por el asesor a la página web para formalizar su solicitud.

- Número de solicitudes recibidas. (0)
- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (0)

- Tiempo de respuesta a cada solicitud. No aplica
- Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. (0)

Febrero

En el mes de febrero de 2.020 se recibieron dos solicitudes de información pública por el canal establecido. La primera se recibió el 8 de febrero a las 9:25 donde solicitan "Buenos días , consulto varias guías de compras que realice por Wish y Aliexpress desde el mes de diciembre y me sale que el envío está siendo procesado en el centro logístico desde los primeros días de enero incluso algunos desde el mes diciembre y está es la hora que los paquetes no llegan deseo saber si hay algún inconveniente o me puedo acercar a la sede más cercana a reclamarlos, gracias", dado que es una solicitud de información sobre la gestión envío se le informó el 11 de febrero vía correo electrónico los canales establecidos para canalizar su solicitud.

La segunda solicitud se recibió el 19 de febrero a las 2:24 pm y la solicitud es "JUNTA CENTRAL DE CONTADORES". Dado a que no es clara la solicitud, el día 24 de febrero se solicita al contacto ampliar información sobre la solicitud radicada, recordando que el formulario diligenciado, Solicitud de Información Pública es solo para entidades que solicite información y datos para casos o investigaciones judiciales, jurídicas y penales de personal con algún vínculo con la entidad.

- Número de solicitudes recibidas. (2)
- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (0)
- Tiempo de respuesta a cada solicitud. (3 días) y (5 días)

Serial	SID	Hora	Fecha respuesta	Días de Respuesta	Dirección IP	País	Tipo de solicitante	Ciudad/Municipio
36	181	8/02/2020	11/02/2020	3	198.143.41.221	Colombia	Persona Natural	Medellín
37	190	19/02/2020	24/02/2020	5	198.143.41.10	Colombia	Persona Natural	Bogotá D.C.

- Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. (0)

Por último, el Contact Center y las Oficinas de Servicio al Cliente no registraron solicitudes relacionadas con el acceso a la información pública. Cuando se reciban llamadas o solicitudes presenciales con este tipo de solicitud los clientes son redirigidos por el asesor a la página web para formalizar su solicitud.

Marzo

En el mes de marzo de 2.020 se recibieron dos solicitudes de información pública por el canal establecido. La primera se recibió el 10 de marzo a las 5:34 pm donde solicitan “solicito muy respetuosamente, se me certifique que su entidad no realiza notificación cotejadas ni certificadas a una persona al País de Panamá”, dado que es una solicitud de información sobre la gestión envío se le informó el 19 de marzo vía correo electrónico los canales establecidos para canalizar su solicitud.

La segunda solicitud se recibió el 30 de marzo a las 5:45 pm y la solicitud es “La cotización de los servicios indicados arriba con el fin de poder iniciar un proceso de contratación de mensajería especializada.”. esta solicitud se respondió el 7 de abril informando los canales que puede utilizar para su solicitud.

Se resalta que la solicitud de Información Pública es solo para entidades que solicite información y datos para casos o investigaciones judiciales, jurídicas y penales de personal con algún vínculo con la entidad.

- Número de solicitudes recibidas. (2)
- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (0)
- Tiempo de respuesta a cada solicitud. (9 días) y (7 días)

Serial	SID	Hora	Fecha respuesta	Días de Respuesta	Dirección IP	País	Tipo de solicitante	Ciudad/Municipio
38	195	03/10/2020 - 17:34	19/03/2020	9	198.143.41.12	Colombia	Persona Natural	Palmira
39	201	03/30/2020 - 17:45	7/04/2020	7	198.143.41.11	Colombia	Persona Jurídica	Bogotá

- Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. (0)

Por último, el Contact Center y las Oficinas de Servicio al Cliente no registraron solicitudes relacionadas con el acceso a la información pública. Cuando se reciban llamadas o solicitudes presenciales con este tipo de solicitud los clientes son redirigidos por el asesor a la página web para formalizar su solicitud.

Abril

En el mes de abril de 2.020 no se recibieron solicitudes de información pública por el canal establecido.

De igual se informa que el Contact Center y las Oficinas de Servicio al Cliente no registraron solicitudes relacionadas con el acceso a la información pública.

Cuando se reciban llamadas o solicitudes presenciales con este tipo de solicitud los clientes son redirigidos por el asesor a la página web para formalizar su solicitud.

- Número de solicitudes recibidas. (0)
- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (0)
- Tiempo de respuesta a cada solicitud. (No aplica)
- Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. (0)

Mayo

En el mes de mayo de 2.020 no se recibieron solicitudes de información pública por el canal establecido.

De igual se informa que el Contact Center y las Oficinas de Servicio al Cliente no registraron solicitudes relacionadas con el acceso a la información pública. Cuando se reciban llamadas o solicitudes presenciales con este tipo de solicitud los clientes son redirigidos por el asesor a la página web para formalizar su solicitud.

- Número de solicitudes recibidas. (0)
- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (0)
- Tiempo de respuesta a cada solicitud. (No aplica)
- Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. (0)

Junio

En el mes de junio de 2.020 no se recibieron solicitudes de información pública por el canal establecido.

De igual se informa que el Contact Center y las Oficinas de Servicio al Cliente no registraron solicitudes relacionadas con el acceso a la información pública. Cuando se reciban llamadas o solicitudes presenciales con este tipo de solicitud los clientes son redirigidos por el asesor a la página web para formalizar su solicitud.

- Número de solicitudes recibidas. (0)
- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (0)
- Tiempo de respuesta a cada solicitud. No aplica
- Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. (0)