

Tabla de contenido

I. Objetivo	3
II. Metodología utilizada	3
III. Normatividad asociada para atender las peticiones, quejas y recursos en SPN S.A.	3
IV. Alcance	4
V. Excepción.....	4
VI. Antecedentes	4
VII. Resultados de la Auditoría	9
VIII. Conclusiones	33
IX. Anexos.....	35

I. Objetivo

Dar cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio 2011 (Estatuto Anticorrupción), el cual establece que: **"La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes (...)"**, con el fin de formular recomendaciones para la mejora continua.

II. Metodología utilizada

Para verificar el trámite de las peticiones, quejas, recursos y denuncias por posibles actos de corrupción durante el primer semestre de 2019, se realizaron las siguientes actividades:

- φ Verificación de la normatividad y de los procedimientos establecidos, para la atención de las peticiones, quejas, recursos y denuncias por posibles actos de corrupción impuestos por los usuarios.
- φ Solicitud de la información respectiva a la Jefatura Nacional de Peticiones, Quejas y Recursos, encargada de efectuar los trámites respectivos.
- φ Análisis de los datos que soportan el registro de las peticiones, quejas y recursos gestionados a nivel nacional.
- φ Seguimiento a la recepción y trámite de las denuncias por posibles actos de corrupción recibidas a través del link de acceso de la página web institucional.
- φ Elaboración del informe como resultado del seguimiento efectuado por la Oficina Asesora de Control Interno.

El informe preliminar de auditoría fue socializado por correo electrónico el 13 de diciembre de 2019, del cual se recibieron observaciones por parte de la Vicepresidencia de Servicio al Cliente mediante correo electrónico del 19 de diciembre de 2019 únicamente, analizadas e incorporadas en el informe final.

III. Normatividad asociada para atender las peticiones, quejas y recursos en SPN S.A.

Normatividad aplicable en Servicios Postales Nacionales S.A. para atender y gestionar las peticiones, quejas y recursos¹:

a) Para PQR'S de envíos internacionales se rige por la normatividad de la UPU:

La Unión Postal Universal UPU, de conformidad con el Art 34 de la misma ley se establece que: *"Artículo 34. Reclamaciones en caso de objetos postales remitidos a otros países o recibidos de estos por el Operador Postal Oficial. Las Reclamaciones por servicios postales prestados por el Operador Postal Oficial en conexión con el exterior, se registrarán por las normas adoptadas por la Unión Postal Universal UPU"*.

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=38901>

b) Cuando se requiere solicitar documentos al usuario se debe tener en cuenta:

La Ley 1755 de 2015, artículo 17 Peticiones incompletas y desistimiento tácito establece: *"En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y*

¹Vicepresidencia de Servicio al Cliente, oficio VSAC-007-18 del 06-mar-18.

que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes."

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62152>

Por ende, a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

c) Cuando se requiere apertura práctica de pruebas se rige por:

La Ley 1369 de 2009 señala en el "Artículo 34. Reclamaciones en caso de objetos postales remitidos a otros países o recibidos de estos por el Operador Postal Oficial. Las Reclamaciones por servicios postales prestados por el Operador Postal Oficial en conexión con el exterior, se regirán por las normas adoptadas por la Unión Postal Universal UPU."

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=38901>

El trámite de práctica de pruebas tomará un término máximo de sesenta (60) días, lo anterior con fundamento al artículo 30 de la Resolución 3038 de 2011, que establece: "Artículo 30. Término para responder las PQR y las solicitudes de indemnización. Los operadores deberán resolver la PQR o solicitud de indemnización presentada, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Este término podrá ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser informada al usuario, de conformidad con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo. (...)"

<https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00003038.pdf>

d) Cuando se gestionan PQR'S de envíos con convenios corporativos se debe tener en cuenta lo que establece la Resolución No. 3038 de 2011 en:

"Artículo 1º. Ámbito de aplicación. El presente régimen aplica a las relaciones surgidas entre los operadores y los usuarios de los servicios postales, en virtud del ofrecimiento y prestación de esta clase de servicios.

Parágrafo 1º. Los operadores postales habilitados con el régimen anterior a la expedición de la Ley 1369 de 2009, deberán dar pleno cumplimiento a lo dispuesto en el presente régimen.

Parágrafo 2º. El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios postales en los que las características del servicio y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas."

<https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00003038.pdf>

IV. Alcance

Análisis de la oportunidad y calidad en la respuesta a las peticiones, quejas y recursos, y de la gestión y atención de las denuncias por posibles actos de corrupción recibidas durante el primer semestre de 2019.

V. Excepción

Actividades asociadas a la gestión de las indemnizaciones en Servicios Postales Nacionales S.A. por ser objeto de una auditoría especial independiente.

VI. Antecedentes

Peticiones, Quejas y recursos (PQR)

267

**Informe de Auditoría
Análisis de Peticiones, Quejas, Recursos
y Denuncias por posibles actos de corrupción (Primer Semestre 2019)
07 de febrero de 2020**

La atención de las peticiones, quejas y recursos (PQR) a nivel nacional las gestiona la Jefatura Nacional de PQR que pertenece la Vicepresidencia de Servicio al Cliente.

Los canales de atención establecidos para la recepción de las PQR en 4-72 son:

- o *verbal*. El usuario puede radicar una PQR y/o solicitud de indemnización en punto de venta de SPN y/o en las oficinas de atención al ciudadano, solicitando el número CUN como constancia de la radicación de la PQR.
- o *Telefónica*. El usuario puede realizar la PQR y/o solicitud por medio del Contac Center a nivel nacional 018000111210 y en Bogotá al 4722000, en el horario de atención de 8.00 am a 6.p.m de lunes a viernes y sábados de 8.00 am a 12.00 pm.
- o *Escrita*. Por este medio, el usuario podrá presentar PQR y/o solicitud de indemnización escrita dirigida a SPN a través de radicación en las oficinas principales o diligenciando el formato Recepción de PQR y/o Solicitud de Indemnización.
- o *Internet*. Para formular PQR y/o solicitudes de indemnización de envíos internacionales y/o nacionales, el usuario puede ingresar a la página web institucional www.4-72.com.co, link <https://4-72pqr.com.co/PQRWeb/PQRUsuarioServlet>.

Composición de las PQR recibidas durante el primer semestre 2019:

Durante el primer semestre 2019 la composición de las PQR recibidas fue:

Clase	Mes Primer Semestre 2019						Total	%
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio		
Derecho de Petición	473	480	505	726	1.010	1.109	4.303	9%
Petición	5.114	4.899	4.859	7.370	9.395	9.479	41.116	86%
Queja	186	129	122	146	195	163	941	2%
Solicitud de indemnización	221	162	177	357	245	281	1.443	3%
Total	5.994	5.670	5.663	8.599	10.845	11.032	47.803	100%
Porcentaje	13%	12%	12%	18%	23%	23%	100%	

Fuente: Elaboración propia a partir de información oficio VSAC/0087/19 del 09-sep-19

Se observa que las peticiones son las solicitudes que concentran el esfuerzo de la Jefatura Nacional de PQR en un 86%, seguido de los derechos de petición (9%).

Conceptos de las PQR's

Los principales conceptos de las peticiones, quejas y recursos recibidos durante el primer semestre de 2019 corresponden a las demoras y a las solicitudes de pruebas de entrega asociados a los servicios de mensajería expresa (75,6% y 7,4% respectivamente):

744

Informe de Auditoría
Análisis de Peticiones, Quejas, Recursos
y Denuncias por posibles actos de corrupción (Primer Semestre 2019)
07 de febrero de 2020

Concepto	Mes Primer Semestre 2019						Total	%
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio		
Abandono Legal	4	2	2	1	3	6	18	0,0%
Avería	72	82	59	63	74	57	407	0,9%
Deficiencia en la Información	30	16	21	33	50	33	183	0,4%
Demora	4.149	3.915	3.985	6.948	8.645	8.478	36.120	75,6%
Devolución Irregular	187	187	204	243	276	247	1.344	2,8%
Entrega Irregular	619	410	441	408	660	1.381	3.919	8,2%
Expoliación Parcial	69	57	53	54	77	49	359	0,8%
Expoliación Total	51	36	82	36	52	45	302	0,6%
Giro no disponible en destino					1		1	0,0%
Incautación	4	3	1		4	2	14	0,0%
Infraestructura	4	1	2	5	5	4	21	0,0%
Mala atención de un funcionario	51	50	36	49	62	58	306	0,6%
Otros	101	62	63	59	78	68	431	0,9%
Prueba de Entrega	522	735	589	525	700	452	3.523	7,4%
Reembolso	108	94	99	155	142	130	728	1,5%
Reliquidación	23	20	26	20	16	22	127	0,3%
Total	5.994	5.670	5.663	8.599	10.845	11.032	47.803	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de información oficina VSAC/0115/19 del 08-nov-19

Medio por el cual se recibieron las PQR's en el proceso de Servicio al Cliente

De las 47.803 PQR recibidas en el primer semestre de 2019, 19.779 de ellas fueron recibidas a través de medio telefónico las cuales representan 41,1% del total de las PQR recibidas; seguidas a través de la página web que ascendieron a 18.172 PQR recibidas, que representan el 38%, principalmente:

Medio de Reclamo	Clase PQR - Primer Semestre 2019				Total	%
	Derecho de Petición	Queja	Solicitud de			
Correo Electrónico	346	2.949	101	20	3.416	7,1%
Escrito	204	584	57	46	891	1,9%
Página Web	3.195	13.352	359	1.266	18.172	38,0%
Presencial Verbal	459	4.838	145	98	5.540	11,6%
Redes Sociales (funcionario Comunicaciones)		5			5	0,0%
Telefónico	99	19.388	279	13	19.779	41,4%
Total	4.303	41.116	941	1.443	47.803	100%
Porcentaje	9%	86%	2%	3%	100%	

Fuente: Elaboración propia a partir de información oficina VSAC/0115/19 del 08-nov-19

Aplicativo CUN2 (Código Único Numérico)²

El CUN2 es el sistema por medio del cual se realiza el registro y trámite de las PQR's (peticiones, quejas y recursos). Esta herramienta facilita la administración, registro y control de las solicitudes de los clientes en todo el país, buscando garantizar la veracidad de la información en lo relacionado con las respuestas a los clientes. De igual forma permite evaluar la gestión realizada, es decir, la atención oportuna de las solicitudes hechas por los usuarios.

² Según presentación Aplicativo CUN.

270

**Informe de Auditoría
Análisis de Peticiones, Quejas, Recursos
y Denuncias por posibles actos de corrupción (Primer Semestre 2019)
07 de febrero de 2020**

El aplicativo CUN2 genera alertas de vencimiento, permitiendo a los asesores de PQR identificar las peticiones, quejas o recursos que estén próximas a vencer.

▲ Por vencer (0)

Fecha Registro	Fecha Asignación	Vencimiento Registro	PQR	Número de Guía	Actividad	Vencimiento Actividad
----------------	------------------	----------------------	-----	----------------	-----------	-----------------------

✖ Vencidas (0)

Fecha Registro	Fecha Asignación	Vencimiento Registro	PQR	Número de Guía	Actividad	Vencimiento Actividad
----------------	------------------	----------------------	-----	----------------	-----------	-----------------------

✓ A tiempo (0)

Fecha Registro	Fecha Asignación	Vencimiento Registro	PQR	Número de Guía	Actividad	Vencimiento Actividad
----------------	------------------	----------------------	-----	----------------	-----------	-----------------------

▲ Suspendidas (0)

Fecha Registro	Fecha Asignación	Vencimiento Registro	PQR	Número de Guía	Actividad	Vencimiento Solicitud
----------------	------------------	----------------------	-----	----------------	-----------	-----------------------

🔒 Cerradas parciales(0)

Fecha Cierre Parcial	Solicitudes Recurso Rep.	Fecha Cierre	PQR
----------------------	--------------------------	--------------	-----

Fuente: Consulta CUN, 25-sep-19 (09:00 a.m.)

En la actualidad no se cuenta con soporte para actualización y mantenimiento del aplicativo (oficio VSAC/110/19 del 16 de octubre de 2019, Vicepresidencia de Servicio al cliente).

Denuncias por posibles actos de corrupción

Para dar cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 del 12 de julio 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 de control de la Gestión Pública**" artículo 76°, la empresa implementó en el año 2012 un espacio para que los ciudadanos tuvieran la posibilidad de realizar las denuncias frente a los posibles hechos de corrupción que se pueden presentar por parte de los funcionarios, aliados estratégicos y/o contratistas de 4-72 y de los cuales tengan conocimiento, que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio, a través de la página web institucional denominada "**Denuncias por Fraude Interno, Corrupción y Sobornos**". Link: <http://www.4-72.com.co/DenunciasporFraudeInternoCorrupcion>.

P. J. J.

Informe de Auditoría
Análisis de Peticiones, Quejas, Recursos
y Denuncias por posibles actos de corrupción (Primer Semestre 2019)
07 de febrero de 2020

A partir del 20 de marzo de 2019, este módulo es administrado y gestionado por la Oficina de Control Interno Disciplinario³.

En la actualidad no se cuenta con soporte para actualización y mantenimiento del aplicativo (oficio VSAC/110/19 del 16 de octubre de 2019, Vicepresidencia de Servicio al cliente).

Composición y estado de las denuncias por posibles actos de corrupción recibidas durante el primer semestre de 2019

Durante el primer semestre de 2019 los usuarios registraron en el módulo de "**Denuncias por Fraude Interno, Corrupción y Sobornos**" 73 denuncias, las cuales presentan estado "**cerrado**". El promedio mensual es de 12 registros:

Regional	Total Denuncias	%
Bogotá	28	38,36%
Centro	6	8,22%
Noroccidente	13	17,81%
Norte	9	12,33%
Occidente	5	6,85%
Oriente	4	5,48%
Sur	3	4,11%
No señala	5	6,85%
Total	73	100%

Fuente: Elaboración propia

Las regionales con mayor número de registros de denuncias por posibles actos de corrupción son Bogotá con un 38% de participación, seguida de las regionales: Noroccidente y Norte, con el 17% y 12% de participación respectivamente. El promedio por regional es de 2 registros.

De otra parte, de las 73 denuncias recibidas, 61 de ellas se identificó el denunciante (representando el 83,56%), las demás se recibieron de manera anónima:

Denunciante	Total Denuncias	%
Identificado	61	83,56%
No identificado	12	16,44%
Total	73	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de información oficina VSAC/0087/19 del 09-sep-19

Aplicativo SITC – Cliente Corporativo

De acuerdo a lo informado por la Vicepresidencia de Servicio al cliente⁴ no se cuenta con la información soporte de las solicitudes realizadas por los Clientes Corporativos de las vigencias 2017, 2018 y 2019 por problemas técnicos, ocasionando pérdida de información ocurrida en la Empresa.

³ Oficio PQR-JN 0017/19 del 20-mar-19.

⁴ Oficio VSAC-090-19 del 13-sep-19.

La evaluación a la administración y utilización del aplicativo SITC hará parte de la Auditoría Especial "Proceso de Indemnizaciones en SPN".

Gestión operativa de las PQR

De acuerdo a lo informado por la Dirección Nacional de Gestión Logística⁵ el proceso de Gestión de la Operación está adelantando las siguientes acciones para mejorar los tiempos de respuesta de las PQR:

- a) Una prueba piloto al procedimiento "Respuesta de Servicios No Conformes" para generar los requerimientos de información relacionados con solicitudes de los clientes, para garantizar la respuesta oportuna a los clientes.
- b) Conformación de un grupo de búsqueda de envíos en el subproceso de Admisión, para atender los requerimientos de los aplicativos CUN, SITC y la mesa de ayuda.
- c) Creación de un grupo de "Control de Calidad" para dar respuesta a los casos interpuestos en los aplicativos CUN y SITC (integrado por 3 auxiliares y 2 supervisores).
- d) Establecimiento de un tiempo máximo de 15 días para dar respuesta a los requerimientos interpuestos en los aplicativos CUN y SITC por los subprocesos responsables.

VII. Resultados de la Auditoría

De la evaluación realizada, se identificaron fortalezas en la atención y gestión de las PQR y Denuncias.

- ✦ La página web institucional contiene los mecanismos de comunicación directa para facilitar la recepción de las PQR a los usuarios.
- ✦ La vicepresidencia de Servicio al Cliente ha adelantado iniciativas tendientes a la actualización de las herramientas utilizadas en los diferentes procesos de PQR, como lo son la adquisición y renovación de licenciamiento del CRM para el registro, tratamiento y control de los requerimientos de los clientes, la tercerización del contact center, entre otras.

Muestra de auditoría PQR

De las 47.803 PQR's recibidas durante el primer semestre de 2019, fueron seleccionadas 73 de ellas (que representan el 1,15%) mediante un muestreo aleatorio simple (error muestral del 3% y un nivel de confianza del 95%), focalizadas conceptos: Demora (55,1% de la muestra), seguido de envíos nacionales (23,5% de la muestra) principalmente:

⁵ Oficio DNGL.399/19 del 25-sep-19.

Informe de Auditoría
Análisis de Peticiones, Quejas, Recursos
y Denuncias por posibles actos de corrupción (Primer Semestre 2019)
07 de febrero de 2020

Concepto	Servicio PQR - Primer Semestre 2019						%	Muestra de auditoría	% Muestra
	Casillero Virtual	Internacional Entrante	Internacional Saliente	Nacional	Urbano	Total			
Abandono Legal	3	12	1	2		18	0,0%	0	0,00%
Avería	16	87	152	149	3	407	0,9%	2	2,74%
Deficiencia en la Información	13	112	17	34	7	183	0,4%	0	0,00%
Demora	1.625	26.304	5.642	2.354	195	36.120	75,6%	50	68,49%
Devolución Irregular	12	739	77	430	86	1.344	2,8%	3	4,11%
Entrega Irregular	105	3.256	73	417	68	3.919	8,2%	12	16,44%
Expoliación parcial	41	183	69	65	1	359	0,8%	2	2,74%
Expoliación total	14	160	56	71	1	302	0,6%	0	0,00%
Giro no disponible en destino		1				1	0,0%	0	0,00%
Incautación	2	4	4	4		14	0,0%	0	0,00%
Infraestructura	2	12		6	1	21	0,0%	0	0,00%
Mala atención de un funcionario	9	142	11	125	19	306	0,6%	2	2,74%
Otros	25	158	90	134	24	431	0,9%	2	2,74%
Prueba de entrega	12	398	180	2.369	564	3.523	7,4%	0	0,00%
Reembolso	76	312	163	170	7	728	1,5%	0	0,00%
Reliquidación	26	88	2	10	1	127	0,3%	0	0,00%
Total	1.981	31.968	6.537	6.340	977	47.803	100%	73	0,15%
%	4%	67%	14%	13%	2%	100%			

Fuente: Elaboración propia

Muestra de auditoría Denuncias

De las 73 posibles denuncias por actos de corrupción recibidas durante el primer semestre 2019, fueron seleccionadas 13 de ellas (que representan el 18%) mediante un muestreo aleatorio simple (error muestral del 5% y un nivel de confianza del 95%), con una distribución del 38,46% de la muestra regional Bogotá, principalmente:

Regional	Total Denuncias	% part	Muestra de Auditoría	% muestra
Bogotá	28	38,36%	5	38,46%
Centro	6	8,22%	1	7,69%
Noroccidente	13	17,81%	2	15,38%
Norte	9	12,33%	2	15,38%
Occidente	5	6,85%	1	7,69%
Oriente	4	5,48%	1	7,69%
Sur	3	4,11%	1	7,69%
No señala	5	6,85%	0	0,00%
Total	73	100%	13	100%
%	100%		18%	

Fuente: Elaboración propia

Las 13 posibles denuncias por actos de corrupción seleccionadas para evaluación, 1 de ellas correspondió a un denunciante anónimo (7,69%).

Analizado el contenido de las respuestas de la muestra seleccionada según consultas en la página web institucional / Denuncias, se observó:

ZAC

Informe de Auditoría
Análisis de Peticiones, Quejas, Recursos
y Denuncias por posibles actos de corrupción (Primer Semestre 2019)
07 de febrero de 2020

- o 10 de ellas (77%) estuvieron asociadas a la prestación de servicios de mensajería por lo que la respuesta tramitada fue trasladada a PQR para el trámite respectivo. Dado lo anterior, no correspondió a una denuncia (Nos.: 2019868, 2019886, 2019899, 2019903, 2019906, 2019910, 2019915, 2019919, 2019922 y 2019930).
 Las 10 anteriores fueron generadas por denunciante que se identificaron y reportaron correo electrónico para respuesta. Se observó respuesta únicamente por el aplicativo "Denuncias".
- o 3 de ellas (23%) fueron gestionadas por la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario. De ellas, la denuncia 2019895 fue anónima, por lo que presenta respuesta únicamente por el aplicativo "Denuncias".

Estado del Plan de Mejoramiento de las Auditorías Anteriores

El estado del Plan de Mejoramiento del informe de auditoría "**Informe de análisis de peticiones, quejas, recursos y denuncias vigencia 2018**" comunicado mediante oficio CI.E.C. 264/19, es:

No.	Resultado de la auditoría	Estado del Plan de Mejoramiento Al 05-feb-20
1	<i>Hallazgo No. 1. Actividades de gestiones de PQR no contempladas en el procedimiento PR-SC-020 Gestión de Peticiones, Quejas y Recursos versión 7, registradas en el aplicativo CUN2 con actividades "Temporal", "Masivo", "Parcial", "Gestión Documental", "se autorizó la gestión para la PQR de la Clave Principal" durante la vigencia 2018, que impiden saber en qué casos se aplican esos conceptos y porqué, lo que dificulta comprender si hubo tratamiento adecuado de las PQR.</i>	1. Actualizar el procedimiento de PR-SC-020 2. Documentar el protocolo y manual del uso de la herramienta que hará parte de procedimiento PR-SC-020 Fecha finalización de actividades: 31-dic-2019 Estado: Cumplido El procedimiento fue publicado en ISOLución el 05-feb-2020.
2	<i>Hallazgo No. 2. 71 PQR evaluadas con reporte en aplicativo CUN2 de la respuesta al cliente sin evidencia de radicado de entrega (correo certificado) y que según reporte en Excel se encuentran "Cerradas".</i>	1. Solicitar personal temporal adicional para destinarlo a revisar y actualizar todas las PQR (vigencia 2018 y 2019) que no tengan registrado en el aplicativo los soportes de las notificaciones de las respuestas brindadas a los usuarios Fecha finalización de actividades: 30-abr-2020 Estado: Abierto
3	<i>Hallazgo No. 3. Falta de validación automática del contenido del campo "Guía" en el registro de las PQR, aunque la Vicepresidencia de Servicio al Cliente ha mostrado la diligencia necesaria para su mitigación.</i>	1. Diligenciamiento de manera obligatoria de la información establecida por la norma y de manera opcional, aquella información que se entiende necesaria para la debida gestión del requerimiento. 2. Reforzar el campo de "guía" integrando la nueva herramienta de gestión de PQR con el aplicativo SIPOST y así poder realizar la validación del campo "guía" en línea e informando al usuario cualquier novedad con esta información. Fecha finalización de actividades: 30-jun-2020 Estado: Abierto
4	<i>Hallazgo No. 4. Demora en la gestión operativa para la solución de las PQR por parte de la Vicepresidencia de Operaciones, lo que incumple el procedimiento PR-SC-020 Gestión de Peticiones Quejas y Recursos (versión 2) numeral 4.9. - "Término de respuesta del proceso de operaciones".</i>	Para este hallazgo, no se recibió plan de mejora por el proceso de Gestión de la Operación. Estado: Sin Plan

Informe de Auditoría
Análisis de Peticiones, Quejas, Recursos
y Denuncias por posibles actos de corrupción (Primer Semestre 2019)
07 de febrero de 2020

No.	Resultado de la auditoría	Estado del Plan de Mejoramiento Al 05-feb-20
5	<i>Hallazgo No. 5. Debilidades en la reserva de identidad y consulta del estado de las denuncias en el aplicativo "Denuncias".</i>	Para estos hallazgos, no se recibió plan de mejora por la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario. Estado: Sin Plan
6	<i>Observación No. 1. Oportunidades para mejorar la prestación de los servicios de Correo Certificado, Notiexpress y Encomiendas en los procesos de admisión, distribución y entrega.</i>	
7	<i>Observación No. 2. El aplicativo de Denuncias debe contemplar nota informativa que si opta por la opción de denunciar la respuesta sobre el trámite de la denuncia solamente la recibirá si nuevamente pregunta el estado de la misma, cumpliendo las normas de reserva legal.</i>	
8	<i>Observación No. 3. Denuncia 2018848 del 07-nov-18 con respuesta parcial extemporánea de 7 días hábiles.</i>	
9	<i>Observación No. 4. Desactualización de los lineamientos para la gestión y trámite de las denuncias.</i>	

Teniendo en cuenta el seguimiento realizado al período Primer Semestre 2019, el plan de mejoramiento expuesto **se cierra**, teniendo en cuenta que será actualizado con los nuevos resultados.

Detalle de los resultados

Para facilitar la lectura del seguimiento realizado, se clasificaron los resultados en dos capítulos:

- A. Hallazgos identificados en auditorías anteriores que continúan presentes en el período: Primer Semestre 2019.
- B. Nuevos resultados identificados en el seguimiento realizado, período: Primer Semestre 2019

A. HALLAZGOS IDENTIFICADOS EN AUDITORÍAS ANTERIORES QUE CONTINÚAN PRESENTES EN EL PERÍODO: PRIMER SEMESTRE 2019, ASOCIADAS AL APLICATIVO CUN

1. **Hallazgo No. 1. Actividades de gestiones de 51 PQR no contempladas en el procedimiento PR-SC-020 Gestión de Peticiones, Quejas y Recursos versión 7, registradas en aplicativo CUN2 con actividades "Cierre Masivo – Cierre Gestión Documental", "Cierre Temporal Opción reabrir" que impiden saber en qué casos se aplican esos conceptos y porqué, lo que dificulta comprender si hubo tratamiento adecuado de las PQR. 62 PQR evaluadas con reporte de estado "cierre parcial" en aplicativo CUN2**

De las 73 PQR's seleccionadas para evaluación, se observaron:

- o 51 PQR's (que equivalen al 70% de la muestra) que presentan actividades "Cierre Masivo – Cierre Gestión Documental", "Cierre Temporal Opción reabrir" que no están contempladas en el

procedimiento PR-SC-020 Gestión de Peticiones, Quejas y Recursos versión 7, es decir, actividades que inciden en el cierre de una PQR que no están formalizadas. Ver anexo No. 1:

Actividad	No. de Casos	% frente a la muestra
Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental	48	66%
Cierre temporal - Opción reabrir	3	4%
Total	51	70%

Fuente: Elaboración propia

- o 62 (equivalentes al 85% de la muestra) que presentan estado "Cierre Parcial" en el CUN2, lo que impide determinar si la gestión de las PQR ha finalizado:

Mes 2019	Estado de PQR en CUN2			
	Cerrada	Cerrada Parcial	Total	%
Enero	10	14	24	33%
Febrero		4	4	5%
Marzo	1	8	9	12%
Abril		17	17	23%
Mayo		12	12	16%
Junio		7	7	10%
Total	11	62	73	100%
%	15%	85%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Lo anterior, incumple lo establecido en el numeral 18 del procedimiento PR-SC-020 Gestión de Peticiones, Quejas y Recursos, versión 7 e impide determinar si el quejoso recibido efectivamente la respuesta.

El 26 de septiembre de 2019 se registró la PQR 7192-19-0000641268 como prueba de auditoría, solicitando que la respuesta a la misma se remitiera por el CUN2 y por correo electrónico, con el fin de evaluar el canal de atención: área de PQR.

Datos de la PQR

Número PQR:	7192190000641268	Medio de respuesta:	CORREO ELECTRONICO
Número de guía:	2019-09-26	Clase de reclamo:	Queja
Front:	Página web	Tipo de envío:	Internacional Saliente
Medio:	Página Web	Concepto:	OTROS
Servicio:	Correo Certificado	Quien reclama:	Destinatario
Fecha imposición del envío:	25-Sep-2019		
Comentarios:	Prueba de Auditoría. Favor realizar cierre del registro y comunicarnos al correo electrónico señalado la gestión para el cierre. Gracias. Cordialmente, Diana Montaña Profesional de Control Interno		

Fuente: Consulta <https://4-72pqr.com.co/PQRWeb/ConsultasServiet> (13-dic-19, 10:00 a.m.)

Analizado la PQR 7192-19-0000641268 en el aplicativo CUN2, se observó que la misma presenta estado "Cierre Parcial":

P. J. J.

Informe de Auditoría
Análisis de Peticiones, Quejas, Recursos
y Denuncias por posibles actos de corrupción (Primer Semestre 2019)
07 de febrero de 2020

PQRs encontradas

Fecha Registro	PQR	Número de Guía	Actividad Actual	Usuario Actual	Estado				
26-Sep-2019 04:39:03	7192-19- 0000641268	2019-09-26			Cerrada parcial				Imponer Recurso

Pág 1 de 1

Adicionar Observacion

Fecha	Usuario	Actividad	Observaciones/Notas
18-Oct-2019 09:20:03	LAURA STEPHANIA PUENTES	Verificar y evaluar informacion	se da cierre a esta reclamación ya que es una prueba de diana.montana@4-72.com.co

Fuente: Consulta <https://4-72pqr.com.co/PQRWeb/ConsultasServlet> (13-dic-19, 10:00 a.m.)

A la fecha de emisión de este informe, no se recibió respuesta de la PQR 7192-19-0000641268 en el correo electrónico institucional señalado en la prueba⁶.

Posibles efectos:

- Reprocesos en el análisis de la PQR.
- Respuestas y/o trámites inefectivos de las PQR.
- Incumplimiento de la normatividad asociada.

Acciones correctivas:

- Determinar el estado real de las PQR con tratamiento de cierre "Cierre Masivo – Cierre Gestión Documental", "Cierre Temporal Opción reabrir", y las que presentan estado de "Cierre Parcial" y registrar su estado en el aplicativo CUN2.
- Actualizar los procedimientos establecidos para la gestión de las PQR frente al uso actual del aplicativo CUN2.

Proceso sugerido para la gestión interna: Servicio al Cliente

Acciones implementadas por Servicio al Cliente en auditorías anteriores, cumplidas al 05-feb-2020:

- » Actualización del procedimiento PR-SC-020 y
- » Documentar el protocolo y manual de uso de la herramienta que hará parte del procedimiento PR-SC-020.

Observaciones Vicepresidencia de Servicio al cliente, mail del 19-dic-19:

"Se considera que el posible hallazgo No 1: NO ES PROCEDENTE, toda vez que el mismo ya fue relacionado en la auditoría de la vigencia 2018 divulgado el 15/11/2019 por lo que no es posible que las acciones propuestas se vean reflejadas en la gestión de los casos del primer semestre del 2019.

Tal y como se relaciona en el documento, este hallazgo corresponde al mismo Hallazgo 1. del informe final de la auditoría "Informe de análisis de peticiones, quejas, recursos y denuncias vigencia 2018" comunicado mediante oficio CI.E.C. 264/19, la Vicepresidencia de Servicio al Cliente formuló las siguientes acciones:

⁶ Correo electrónico institucional: diana.montana@4-72.com.co.

274

**Informe de Auditoría
Análisis de Peticiones, Quejas, Recursos
y Denuncias por posibles actos de corrupción (Primer Semestre 2019)
07 de febrero de 2020**

No.	Resultado de la auditoría	Acciones formuladas en el Plan Al 30-nov-19
1	Hallazgo No. 1. Actividades de gestiones de PQR no contempladas en el procedimiento PR-SC-020 Gestión de Peticiones, Quejas y Recursos versión 7, registradas en el aplicativo CUN2 con actividades "Temporal", "Masivo", "Parcial", "Gestión Documental", "se autorizó la gestión para la PQR de la Clave Principal" durante la vigencia 2018, que impiden saber en qué casos se aplican esos conceptos y porqué, lo que dificulta comprender si hubo tratamiento adecuado de las PQR.	1. Actualizar el procedimiento de PR-SC-020 2. Documentar el protocolo y manual del uso de la herramienta que hará parte de procedimiento PR-SC-020 Fecha finalización de actividades: 31-dic-2019 Estado: Abierto

Es importante tener en cuenta que dicha condición es inherente a la herramienta actual y sólo podrá ser modificada cuando se cuente con el soporte técnico para solicitar su ajuste o la implementación de la nueva herramienta propuesta por VSAC."

Pronunciamiento Oficina Asesora de Control Interno:

El propósito del informe de auditoría presentado es continuar con la evaluación al proceso de recepción y gestión de las PQR, razón por la cual los resultados permitirán la actualización del plan de mejoramiento a un corte específico, para este caso: Primer Semestre de 2019.

Por lo anterior, se unificaron los hallazgos 1 y 3 presentados en el informe preliminar.

2. Hallazgo No. 2. 56 PQR evaluadas con reporte en aplicativo CUN2 de la respuesta al cliente de entrega de respuesta al quejoso (certimail, guía, etc.)

De las 73 PQR's seleccionadas para evaluación, se observaron 56 (equivalente al 76% de la muestra) que no presentan evidencia de radicado de entrega de la respuesta brindada al quejoso:

Medio de Respuesta	PQR identificada	% participación
Correo Electrónico	47	64%
No presenta respuesta	9	12%
Certimail	10	14%
Guía	6	8%
Guía y Certimail	1	1%
Total	73	100%

Fuente: Elaboración propia

Las PQR observadas que no presentan respuesta en el aplicativo CUN2 son: 7192-19-0000569547, 7192-19-0000569644, 7192-19-0000570377, 7192-19-0000570716, 7192-19-0000575090, 7192-19-0000583835, 7192-19-0000583926, 7192-19-0000583968, 7192-19-0000595757.

Lo anterior, incumple lo establecido en el numeral 17 del procedimiento PR-SC-020 Gestión de Peticiones, Quejas y Recursos, versión 7 e impide determinar si el quejoso recibió efectivamente la respuesta.

Posibles efectos:

- Incumplimiento de la normatividad asociada.
- Reprocesos en el análisis de la PQR.
- Respuestas y/o trámites inefectivos de las PQR.

Acción correctiva:

Determinar el estado real de la entrega de las respuestas de las PQR y registrar los documentos que soporten la entrega en el aplicativo CUN2.

Proceso sugerido para la gestión interna: Servicio al Cliente

Acciones implementadas por Servicio al Cliente en auditorías anteriores:

Fecha finalización: 30-abr-2020

- » Solicitar personal temporal adicional para destinarlo a revisar y actualizar todas las PQR (vigencia 2018 y 2019) que no tengan registro en el aplicativo los soportes de las notificaciones de las respuestas brindadas a los usuarios.

Observaciones Vicepresidencia de Servicio al cliente, mail del 19-dic-19:

"No es claro a que hace relación el hallazgo No 2. Por favor especificar si hace referencia al soporte de la entrega de la respuesta o a la ausencia de la respuesta.

En caso el hallazgo haga referencia a lo primero, falta de soporte de entrega de la respuesta, este hallazgo corresponde al mismo Hallazgo 2. del informe final de la auditoría "Informe de análisis de peticiones, quejas, recursos y denuncias vigencia 2018" comunicado mediante oficio CI.E.C. 264/19, la Vicepresidencia de Servicio al Cliente formuló las siguientes acciones:

2	<p>Hallazgo No. 2. 71 PQR evaluadas con reporte en aplicativo CUN2 de la respuesta al cliente sin evidencia de radicado de entrega (correo certificado) y que según reporte en Excel se encuentran "Cerradas".</p>	<p>1. Solicitar personal temporal adicional para destinarlo a revisar y actualizar todas las PQR (vigencia 2018 y 2019) que no tengan registrado en el aplicativo los soportes de las notificaciones de las respuestas brindadas a los usuarios</p> <p>Fecha finalización de actividades: 30-abr-2020</p> <p>Estado: Abierto</p>
---	--	--

Sin embargo, no se tiene la relación de los 56 casos que se mencionan para poder verificar si efectivamente hace falta el soporte de entrega en el CUN2.

Por lo anterior, se considera que el posible hallazgo No 2. NO ES PROCEDENTE, toda vez que el mismo ya fue relacionado en la auditoría de la vigencia 2018 divulgado el 15/11/2019 por lo que no es posible que las acciones propuestas se vean reflejadas en la gestión de los casos del primer semestre del 2019.

Por otra parte, si hace referencia a la falta de respuesta del caso, el hallazgo NO PROCEDE toda vez que los 9 casos relacionados como "No presenta respuesta" si tienen respuesta final según anexo1.

Por lo anterior, se considera que el posible hallazgo No 2. NO ES PROCEDENTE, toda vez que los casos relacionados si presentan respuesta en el aplicativo."

Pronunciamiento Oficina Asesora de Control Interno:

El propósito del informe de auditoría presentado es continuar con la evaluación al proceso de recepción y gestión de las PQR, razón por la cual los resultados permitirán la actualización del plan de mejoramiento a un corte específico, para este caso: Primer Semestre de 2019.

Por lo anterior, se confirma el Hallazgo No. 2 presentado en el informe preliminar.

3. Hallazgo No. 3. Falta de validación automática del contenido del campo "Guía" en el registro de las PQR, aunque la Vicepresidencia de Servicio al Cliente ha mostrado la diligencia necesaria para su mitigación.

Existe ausencia de un campo que valide de manera automática la integridad de la información que se ingresa en el campo destinado para que el reclamante informe el número de la guía en el formulario PQR en la página web institucional, por cuanto no es obligatorio permitiendo el ingreso de

Informe de Auditoría
Análisis de Peticiones, Quejas, Recursos
y Denuncias por posibles actos de corrupción (Primer Semestre 2019)
07 de febrero de 2020

texto y/o símbolos, información que no guarda relación con la requerida para dar trámite a la PQR (es decir, información básica):

Datos de la PQR

Número de guía: 2019-09-26

Verificar si ya existe su PQRS

(*) Nombre completo: Diana

Ciudad/Municipio: BOGOTA

Dirección: SPN

Correo electrónico: diana.montana@4-72.com.co

¿Desea notificaciones por correo electrónico?: Sí

Servicio: Correo Certificado

Fecha imposición del envío: 25-09-2019

(*) Observación [Máximo 500 caracteres]: Prueba de Auditoría. Favor realizar cierre del registro y comunicarnos al correo electrónico señalado la gestión para el cierre. Gracias. Cordialmente, Diana Montaña

Botones: Aceptar, Cancelar

PQR

Su PQR se registró con el consecutivo 7192-19-0000641268

Botón: Aceptar

Fuente: Prueba de auditoría Registro Denuncia CUN2 <https://4-72pqr.com.co/PORWeb/PORUsuarioServlet>, 26-sep-2019 (04:42 p.m.)

GUIA

- Ordenar de A a Z
- Ordenar de Z a A
- Ordenar por color
- Borrar filtro de "GUIA"
- Filtrar por color
- Filtros de texto

Buscar

- (Seleccionar todo)
-
- 00445049645694504504
- 1122122573
- 42109112
- 5163917
- 730006535
- 79910878
- carlos posada****
- CIA0142988410
- CP002788254CO
- CT020464232CO

Fuente: Elaboración propia, análisis PQR Primer Semestre 2019

De igual manera, no se observa en el formulario web de diligenciamiento de la PQR, ninguna nota que indique la importancia de esta información, además de advertir al quejoso la probabilidad de materializarse el riesgo en 4-72 de poder dar trámite efectivo a la solicitud al no contar con ese control.

PQR

Datos de la PQR

Número de guía

(*)Nombre completo

Ciudad/Municipio - Ninguna -

Dirección

Correo electrónico

¿Desea notificaciones por correo electrónico? SI

Servicio - Ninguno -

Fecha imposición del envío

(*) Observación [Máximo 500 caracteres]

Verificar si ya existe su PQRs

Número identificación

Regional

Teléfono

Medio de respuesta - Ninguno -

Tipo de envío - Ninguno -

Concepto - Ninguno -

Fuente: Consulta <https://4-72pqr.com.co/PQRWeb/PQRUsuarioServlet>, 26-sep-2019

Posibles efectos:

Reprocesos
Respuestas y/o trámites inefectivos de las PQR
Incumplimiento de la normatividad asociada

Acciones correctivas:

- Ampliar las opciones de registro de información asociada a la identificación del envío, para que se mejore la calidad de la información que se recibirá por parte del quejoso o peticionario, para que él indique si cuenta con el número de guía y su impacto frente a la respuesta indistintamente del servicio al que esté asociado: nacional / internacional, de 4-72 o de otro operador. Ese ajuste puede ser ya sea en la configuración del campo "número de guía" del aplicativo CUN para que se valide de manera automática la integridad de la información que se ingresa por parte del reclamante.
Estos ajustes en el aplicativo CUN permitirán a 4-72 disminuir las PQR que contemplen información errada o incompleta.
- Configurar el formulario web de PQR para que se alerte al reclamante de la imposibilidad de responder la PQR en caso de que no se ingrese el número de guía de forma correcta.

Proceso sugerido para la gestión interna: Informática y Tecnología, Servicio al Cliente

Acciones implementadas por Servicio al Cliente en auditorías anteriores:

Fecha finalización: 30-jun-2020

- » Diligenciamiento de manera obligatoria de la información establecida por la norma y de manera opcional, aquella información que se entiende necesaria para la debida gestión del requerimiento.
- » Reforzar el campo "guía" integrando la nueva herramienta de gestión de PQR con el aplicativo Sipost y así poder realizar la validación del campo "guía" en línea e informando al usuario cualquier novedad con esta información.

Observaciones Vicepresidencia de Servicio al cliente, mail del 19-dic-19:

276

Informe de Auditoría
Análisis de Peticiones, Quejas, Recursos
y Denuncias por posibles actos de corrupción (Primer Semestre 2019)
07 de febrero de 2020

"Se considera que el posible hallazgo No 4. NO ES PROCEDENTE, toda vez que el mismo ya fue relacionado en la auditoría de la vigencia 2018 divulgado el 15/11/2019 por lo que no es posible que las acciones propuestas se vean reflejadas en la gestión de los casos del primer semestre del 2019.

Tal y como se relaciona en el documento, este hallazgo corresponde al mismo Hallazgo 3. del informe final de la auditoría "Informe de análisis de peticiones, quejas, recursos y denuncias vigencia 2018" comunicado mediante oficio CI.E.C. 264/19, la Vicepresidencia de Servicio al Cliente formuló las siguientes acciones:

3	<p>Hallazgo No. 3. Falta de validación automática del contenido del campo "Guía" en el registro de las PQR, aunque la Vicepresidencia de Servicio al Cliente ha mostrado la diligencia necesaria para su mitigación.</p>	<p>1. Diligenciamiento de manera obligatoria de la información establecida por la norma y de manera opcional, aquella información que se entiende necesaria para la debida gestión del requerimiento.</p> <p>2. Reforzar el campo de "guía" Integrando la nueva herramienta de gestión de PQR con el aplicativo SIPOST y así poder realizar la validación del campo "guía" en línea e informando al usuario cualquier novedad con esta información.</p> <p>Fecha finalización de actividades: 30-Jun-2020</p> <p>Estado: Abierto</p>
---	--	--

Pronunciamiento Oficina Asesora de Control Interno:

El propósito del informe de auditoría presentado es continuar con la evaluación al proceso de recepción y gestión de las PQR, razón por la cual los resultados permitirán la actualización del plan de mejoramiento a un corte específico, para este caso: Primer Semestre de 2019. Por lo anterior, se confirma el Hallazgo No. 4 presentado en el informe preliminar.

4. Observación No. 1. Oportunidades para mejorar la prestación de los servicios de Correo Certificado, Notiexpress y Encomiendas en los procesos de admisión, distribución y entrega.

De las 47.803 PQR recibidas durante el primer semestre de 2019, 35.484 de ellas fueron solicitadas por el destinatario (representan el 74,23%), mientras que 11.720 de ellas fueron solicitadas por el remitente (representan el 24,52%), principalmente:

Quien Reclama	PQR mes a mes 2019							Total	%
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio			
Destinatario	3.639	2.985	3.738	6.605	8.655	9.862	35.484	74,23%	
Otro	88	85	70	110	119	127	599	1,25%	
Remitente	2.267	2.600	1.855	1.884	2.071	1.043	11.720	24,52%	
Total	5.994	5.670	5.663	8.599	10.845	11.032	47.803	100%	
%	13%	12%	12%	18%	23%	23%	100%		

Fuente: Elaboración propia

Al analizar los servicios impactados de las 35.792 PQR solicitadas por el "Destinatario", se observó que 14.143 PQR corresponden al servicio de "Correo certificado" lo que equivalen al 39,86%, seguido de 11.400 PQR del servicio "Encomiendas" representando el 32,13%, principalmente:

700.

Informe de Auditoría
Análisis de Peticiones, Quejas, Recursos
y Denuncias por posibles actos de corrupción (Primer Semestre 2019)
07 de febrero de 2020

Servicio	PQR mes a mes 2019						Total	%
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio		
Al Día	1	3	2	2	3		11	0,03%
Alistamiento						1	1	0,00%
Apartado Postal	1	1	1		2		5	0,01%
Casillero Virtual	130	82	224	1.141	254	94	1.925	5,42%
Corra			2				2	0,01%
Correo Certificado	1.068	1.059	1.733	2.087	3.467	4.729	14.143	39,86%
Correo Certificado Unitario		1					1	0,00%
Correo Electrónico y SMS Certificado	1						1	0,00%
Correo Masivo Basico			1	4	2		7	0,02%
Correo Masivo Dirigido Expreso	20	25	28	16	13	7	109	0,31%
Correo Masivo Estandar	6	9	48	49	16	6	134	0,38%
Correo Normal	1.188	926	611	729	825	1.639	5.918	16,68%
Correo Telegrafico	2		2	2	2	1	9	0,03%
Correspondencia No Prioritaria Normal	2		1	1	1		5	0,01%
Correspondencia Prioritaria				3	1		4	0,01%
Empaques			2				2	0,01%
EMS	194	140	158	231	243	121	1.087	3,06%
Encomiendas	931	633	789	2.174	3.672	3.201	11.400	32,13%
Exportafácil	2	1	2	3	1	1	10	0,03%
Exportafácil Courier	1				1		2	0,01%
Express Time	2	2	3	2	5		14	0,04%
Gestion Documental						1	1	0,00%
Giros Internacionales	3	1	4		2		10	0,03%
Giros Nacionales	6	5	11	2	5	4	33	0,09%
Notiexpress	21	22	22	26	21	6	118	0,33%
Paqueteria	27	30	40	45	28	16	186	0,52%
Paquetería Empresarial Terrestre	11	20	17	46	47	19	160	0,45%
Postexpress	22	25	33	42	41	15	178	0,50%
Respuesta Fácil			4		3	1	8	0,02%
Total	3.639	2.985	3.738	6.605	8.655	9.862	35.484	100%
%	10%	8%	11%	19%	24%	28%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Al analizar los servicios impactados de las 11.720 PQR solicitadas por el "Remitente", se observó que 3.290 PQR corresponden al servicio "Correo certificado" lo que equivalen al 28,07%, seguido de 3.109 PQR del servicio "EMS" representando el 26,53% y 1.987 PQR por el servicio de "Notiexpress" representando el 16,95%, principalmente:

27

Informe de Auditoría
Análisis de Peticiones, Quejas, Recursos
y Denuncias por posibles actos de corrupción (Primer Semestre 2019)
07 de febrero de 2020

Servicio	PQR mes a mes 2019						Total	%
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio		
Al Día	2	4			1	1	8	0,07%
Apartado Postal	1	1	1				3	0,03%
Casillero Virtual	5	3	8	16	10	4	46	0,39%
Cecograma	1						1	0,01%
Corra			6	1			7	0,06%
Correo Certificado	595	704	515	517	600	359	3.290	28,07%
Correo Certificado Unitario		2		3	3	2	10	0,09%
Correo Masivo Basico			1				1	0,01%
Correo Masivo Dirigido Expreso			1		4		5	0,04%
Correo Masivo Estandar		1	4	1	5	3	14	0,12%
Correo Normal	33	19	13	25	28	49	167	1,42%
Correo Telegrafico			3		1	1	5	0,04%
Correspondencia No Prioritaria Normal		1	2	2	3	4	12	0,10%
Correspondencia Prioritaria	1	1		2	3	1	8	0,07%
Empaques					1		1	0,01%
EMS	717	861	447	454	508	122	3.109	26,53%
Encomiendas	428	338	212	266	275	118	1.637	13,97%
Exportafácil	13	30	5	14	12		74	0,63%
Exportafácil Courier	2	4	4	3	1		14	0,12%
Exportafácil EMS				1			1	0,01%
Express Time	32	17	24	26	48	25	172	1,47%
Giros Internacionales			1				1	0,01%
Giros Nacionales	24	20	44	22	20	20	150	1,28%
Notiexpress	272	448	338	314	390	225	1.987	16,95%
Paquetería	64	57	121	82	60	39	423	3,61%
Paquetería Empresarial Aérea	1		1				2	0,02%
Paquetería Empresarial Terrestre	31	29	25	53	28	25	191	1,63%
Postexpress	34	52	76	78	62	35	337	2,88%
Respuesta Fácil	11	8	3	3	8	10	43	0,37%
Seguros				1			1	0,01%
Total	2.267	2.600	1.855	1.884	2.071	1.043	11.720	100%
%	19%	22%	16%	16%	18%	9%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Lo anterior, evidencia oportunidades para mejorar la prestación de los servicios de Correo Certificado, Encomiendas, EMS y Notiexpress en los procesos de admisión, distribución y entrega, por ser los principales servicios que están originando PQR por parte de los remitentes y/o destinatarios de estos servicios.

Posibles efectos:

Incumplimiento de procedimientos asociados a la prestación de los servicios
 Respuestas y/o trámites inefectivos de las PQR

Recomendación:

Analizar las causas que originan las reclamaciones e implementar planes de acción internos en el proceso Gestión de la Operación que permitan mejorar la prestación de los servicios, principalmente: Correo Certificado, Encomiendas, EMS y Notiexpress, entre otros.

Proceso sugerido para la gestión interna: Gestión de la Operación

Pronunciamiento Oficina Asesora de Control Interno:

No se recibió ningún pronunciamiento por parte de los auditados, por lo que se confirma la Observación No. 2 presentada en el informe preliminar.

7/20/20

- 5. Observación No. 2. El aplicativo de Denuncias debe contemplar nota informativa que si opta por la opción de conocer la respuesta sobre el trámite de la denuncia solamente la recibirá si nuevamente pregunta el estado de esta, cumpliendo las normas de reserva legal.**

No se observa en el aplicativo Denuncias un aviso informativo de la posibilidad de obtener respuesta efectiva (rogada) por parte del denunciante. Ejemplos: Denuncia2019930:

Estatuto Anticorrupción

Número de solicitud

Fecha de solicitud

Respuestas

FECHA	TIPO	OBSERVACIONES
07-NOV-2019	RESPUESTA FINAL	ESTIMADO USUARIO, ME PERMITO INFORMARLE QUE MEDIANTE AUTO DE FECHA DEL 07 DE OCTUBRE DE 2019 SE APERTURO INDAGACIÓN PRELIMINAR EN LOS TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 150 DE LA LEY 734 DEL 2002.
27-JUN-2019	RESPUESTA PARCIAL	ESTIMADO USUARIO, ME PERMITO INFORMARLE QUE SU DENUNCIA FUE REMITIDA A NUESTRA OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO. EN CASO DE QUE SE DETERMINÉ ABRIR UNA INDAGACIÓN PRELIMINAR O INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA, LOS TIEMPOS SE ENCUENTRAN ESTABLECIDOS EN LA LEY 734 DEL 2002.

Fuente: <https://4-72pqr.com.co/DenunciasWeb/SolicitudServlet> consultas Denuncias, 26-sep-19

Las respuestas de las posibles denuncias contemplan informar posteriormente al denunciante si se aperturó investigación preliminar, si archivó la denuncia o si aperturó formal investigación disciplinaria, solamente en los casos en los que el ciudadano lo solicite.

Acción Preventiva:

Incorporar en el aplicativo de Denuncias un aviso informando al denunciante la opción de denunciar la respuesta sobre el trámite de la denuncia solamente la recibirá si nuevamente pregunta el estado de la misma, cumpliendo las normas de reserva legal.

Establecer un protocolo para dar respuesta a los denunciantes que permitan aclarar la manera en la que 4-72 gestionó su denuncia, los términos establecidos y el proceso interno adelantado para los trámites que adelanta la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario.

Proceso sugerido para la gestión interna: Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario

Pronunciamento Oficina Asesora de Control Interno:

No se recibió ningún pronunciamento por parte de los auditados, por lo que se confirma la Observación No. 3 presentada en el informe preliminar.

- 6. Observación No. 3. Desactualización de los lineamientos para la gestión y trámite de las denuncias.**

A partir del 20 de marzo de 2019, las denuncias son administradas y gestionadas por la Oficina de Control Interno Disciplinario⁷.

⁷ Al validar los procedimientos existentes en el Sistema Integrado de Gestión, el procedimiento PR-SC-020 Gestión de Peticiones, Quejas y Recursos se encuentra en proceso de actualización.

Respecto a la gestión y trámite de las Denuncias, no se observó documentado en el Sistema Integrado de Gestión el proceso interno para su gestión, respuesta al denunciante y demás procesos administrativos que se desprendan de cada caso.

Posible efecto:

Posibles respuestas y/o trámites inefectivos a las denuncias.

No tener establecido los controles y los responsables para la gestión de las denuncias.

Acción Correctiva:

Establecer el procedimiento para el trámite a las posibles denuncias y demás procesos administrativos que se desprendan de cada caso, debidamente documentados en ISOLución.

Proceso sugerido para la gestión interna: Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario

Pronunciamiento Oficina Asesora de Control Interno:

No se recibió ningún pronunciamiento por parte de los auditados, por lo que se confirma la Observación No. 4 presentada en el informe preliminar.

7. Hallazgo No. 4. Debilidades en la reserva de identidad y consulta del estado de las denuncias en el aplicativo "Denuncias".

Según la Jefatura Nacional de PQR⁸ existen debilidades en el aplicativo de "Denuncias" asociados a la reserva de la identidad del denunciante y la consulta del estado de la Denuncia por el denunciante, las cuales fueron reportadas a la Dirección Nacional de Informática y Tecnología mediante casos Aranda Nos.: IM-361471-2-39492 y IM-370118-2-40666, las cuales al 25-sep-19 presentan estado "suspendido"⁹:

Detalle del caso Datos Adicionales Notas Adjuntos

Caso IM-361471-2-39492
ABRADO

Suspendido

IMPORTANTE_APLICACIONES_PERSONA

Categoría: PQR.Errores en Aplicativo

Autor: Juan Camilo Sanabria Gonzalez

Compañía: Sin definir

Razón: Pendiente por proveedor

Grupo de especialista: Nivel 2 Aplicaciones y ...
Especialista encargado: Rodrigo Alfonso Corr...

Progreso 131%

ANS (TA + TS) Tiempo vencido

01 : 00 : 00 01 : 21 : 53
DIA HORA MIN DIA HORA MIN

Fecha de solución estimada 13/2/2019 9:05:49 AM

Asunto: Sin asunto

Descripción	Solución
Solicito su valiosa colaboración con el formulario para interponer una denuncia que se encuentra en la página WEB, ya que en estos momentos se presenta la siguiente novedad en la selección de reserva de identidad, se selecciona "SI" la plataforma le solicita todos los datos y al seleccionar "NO" no le permite ingresar los datos. Por favor verificar, ya que debe ser lo contrario, Si se reserva la identidad no debe aparecer formulario solicitando datos y si No se reserva la identidad pues debe aparecer el formulario para diligenciar.	

nds Software

⁸ Oficio PQR-JN-0017/19 del 20-mar-19.

⁹ Correo electrónico de PQR del 25-sep-19.

Palat.

Informe de Auditoría
Análisis de Peticiones, Quejas, Recursos
y Denuncias por posibles actos de corrupción (Primer Semestre 2019)
07 de febrero de 2020

Detalle del caso	Datos Adicionales	Notas	Adjuntos
Caso IM-370118-2-40666 SUSPENDIDO Suspendido IMPORTANTE_APLICACIONES_PERSONA Categoría: PQR. Errores en Aplicativo Autor: Juan Camilo Sanebría Gonzalez Compañía: Sin definir Razón: Validación de Información		Grupo de especialista: Nivel 2 Aplicaciones y ... Especialista encargado: Rodrigo Alfonso Corr... Progreso: 87% ANS (TA + TS) Tiempo transcurrido 01 : 00 : 00 00 : 20 : 58 DIA HORA MIN DIA HORA MIN Fecha de solución estimada: 22/3/2019 1:46:38 PM	
Asunto: Sin asunto			
Descripción		Solución	
Solicito su valiosa colaboración con el aplicativo de denuncias, para que en el momento de consultar la denuncia, permita consultarla con el número que se le informa al usuario una vez es registrada la denuncia "2019898", ya que al realizar la verificación del aplicativo, solo permite consultar la denuncia con los últimos tres dígitos "898" y esto el usuario no lo sabe. Adjunto pantallazos.			

Fuente: Correo electrónico PQR, 25-sep-19

Sin embargo, si se consulta solamente con los últimos tres (3) números la denuncia, permite la visualización de la identificación de los datos asociados al Denunciante:

Consulta en página web de la Denuncia No. 2019930 en estado "Cerrado":

Estatuto Anticorrupción

Número de solicitud	930	Fecha de solicitud	26-Jun-2019
Datos del denunciante			
Tipo de Documento	Cédula de ciudadanía	Número de Documento	1032362915
Nombre(s)	Cesar Augusto	Apellidos	Tapiero
Teléfono de Contacto		Celular de Contacto	3194502475
Ciudad/Municipio	BOGOTA	Dirección	cl 17 #60-71
e-Mail corporativo			

Respuestas

FECHA	TIPO	OBSERVACIONES
07-NOV-2019	RESPUESTA FINAL	ESTIMADO USUARIO, ME PERMITO INFORMARLE QUE MEDIANTE AUTO DE FECHA DEL 07 DE OCTUBRE DE 2019 SE APERTURO INDAGACIÓN PRELIMINAR EN LOS TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 150 DE LA LEY 734 DEL 2002.
27-JUN-2019	RESPUESTA PARCIAL	ESTIMADO USUARIO, ME PERMITO INFORMARLE QUE SU DENUNCIA FUE REMITIDA A NUESTRA OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO. EN CASO DE QUE SE DETERMINE ABRIR UNA INDAGACIÓN PRELIMINAR O INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA, LOS TIEMPOS SE ENCUENTRAN ESTABLECIDOS EN LA LEY 734 DEL 2002.

Archivos de soporte

NOMBRE
 GUÍA DIGITALIZADA FIRMADA POR OTRA PERSONA

» Continuar

Fuente: Consulta <https://4-72pqr.com.co/DenunciasWeb/SolicitudServlet> 10-dic-19 (03:00 p.m.)

Posibles efectos:

Posibles respuestas y/o trámites inefectivos

Imposibilidad de la garantizar la reserva de identidad y la consulta del estado de las denuncias en el aplicativo "Denuncias"

Acción Correctiva:

- Crear en la página web institucional una notificación (alerta) para informar al denunciante que puede realizar la consulta de las denuncias con los últimos números de la Denuncia asignada, sin tener en cuenta el año de la misma, u otra alternativa que brinde solución a la consulta de la denuncia.
- Implementar acciones tendientes a garantizar la reserva de identidad y la consulta del estado de las denuncias en el aplicativo "Denuncias", en conjunto con la Dirección Nacional de Informática y Tecnología para dar solución a los casos Aranda que se encuentran suspendidos.

Proceso sugerido para la gestión interna: Informática y Tecnología y Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario.

Pronunciamiento Oficina Asesora de Control Interno:

No se recibió ningún pronunciamiento por parte de los auditados, por lo que se confirma el Hallazgo No. 5 presentado en el informe preliminar.

**B. NUEVOS RESULTADOS IDENTIFICADOS EN EL SEGUIMIENTO REALIZADO,
PERÍODO: PRIMER SEMESTRE 2019**

8. Observación No. 4. Solicitudes de usuarios mediante Contac Center, Chat Corporativo y Buzón de Sugerencias no consideradas como medios de recepción de peticiones, quejas y recursos.

De acuerdo con el Manual "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano", se muestran las siguientes definiciones¹⁰:

"Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud."

Y revisada la normatividad asociada expuesta en detalle en el Anexo No. 3 de este informe relacionada a:

» Ley 489 de 1998 Art. 38°

¹⁰ Versión 2, Función Pública (página 37).

- » Resolución 3038 art. 3º, 21º y 32º modificado por la Resolución 3985 de 2012 e incluido en la Resolución 5050 de 2016
- » Circular Única de la SIC Título III Capítulo II Numeral 2.1.1.1.
- » Manual Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de Función Pública

Así mismo, teniendo en cuenta la definición contenida en el formato del Buzón de Sugerencias de SPN:

"Idea o Sugerencia: Recomendación para el mejoramiento de servicios, procesos y productos de la empresa"

Y la definición de Petición disponible en la página web institucional¹¹ en la que afirma que una petición puede ser una sugerencia:

"Petición: es una solicitud verbal o escrita que se dirige a una entidad y/o servidor público, con el propósito de requerir su intervención en un asunto puntual y concreto. La petición puede ser una solicitud, una información o una sugerencia." (subrayado propio)

Analizada la definición normativa y las disponibles en la empresa para establecer los medios de recepción de las peticiones, quejas y recursos establecidos en Servicios Postales Nacionales se observó que:

- a) Otras entidades del estado¹² contemplan el Contac Center, el Chat Corporativo y el Buzón de Sugerencias entre otros, como medios de recepción de peticiones, quejas y/o recursos.
- b) En el período evaluado (Primer Semestre de 2019) Servicios Postales Nacionales recibió cinco (5) Peticiones a través de las Redes Sociales (Ver Capítulo Antecedentes, "Medio por el cual se recibieron las PQR's en el proceso de Servicio al Cliente").
- c) Existen diferencias de los medios de recepción de las PQR en el procedimiento vigente interno (ISOLución) y la información oficial disponible a los usuarios en la página web institucional:

Fuente	a) Procedimiento PR-SC-020 V8	b) Procedimiento de PQR aplicable a los Servicios Postales	c) Inicio > Servicios de Información > Peticiones, Quejas y Recursos
Medio de recepción	Presencial	Personal y/o Escrita	
	Telefónico	Telefónica	Contac Center
	Medio Escrito	Escrita	Físico / PV Autorizados
	Web	Internet	Página Web
	Sistema de Atención Internacional y CN08		
			Chat

Fuente: Elaboración Propia

¹¹ <http://www.4-72.com.co/content/peticiones-quejas-y-recursos> (05-feb-2020 05:10 p.m.).

¹² Entidades: Ministerio TIC, Radio Televisión Nacional de Colombia, Función Pública, Imprenta Nacional de Colombia, Indumil.

Fuentes, consultas 07-feb-2020:

a) PR-SC-020 – Gestión de Peticiones, Quejas y Recursos (versión 8)

4.1 MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS

4.1.1. Para los clientes que adquieren el servicio por pago de Contado (Persona Natural):

Se consideran medios de recepción autorizados para la recepción de Peticiones, Quejas y Recursos los siguientes:

Medio de recepción	Forma de radicar	Medio de radicación
Presencial	Solicitud en los puntos de 4-72 y de Servicio al cliente	Formato de Recepción de PQR y/o Solicitud de Indemnización
Telefónico	Solicitud por el canal del Contact Center	Línea de atención Nacional 018000111210 – Bogotá 4722000
Medio escrito	Comunicación escrita dirigida a Servicios Postales Nacionales S.A.	Oficio Radicado en las oficinas principales de 4-72
Web	Registro PQR en la página Web	Página web, ingresar al módulo de Información o al link https://4-72pqr.com.co/PQRWeb/PQRUsuarioServlet
Sistemas de atención internacional y CN08	Solicitud de Operadores Designados	Sistemas de información que contiene los módulos IBIS, RUGBY, PRIME que son los canales de comunicación establecidos con los operadores designados para recibir y contestar requerimientos

Fuente: ISOLución, 07-feb-20 (10:19 a.m.)

b) http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/Tramite_PQR2.pdf

Medios de recepción de las PQR y/o solicitud de indemnización



PERSONAL Y/O ESCRITA

El usuario puede radicar la PQR en cualquier punto de venta directo o en las oficinas de atención al usuario



ESCRITA

El usuario debe dirigir el PQR a Servicios Postales Nacionales S.A. Y radicarlo en un punto autorizado u oficina de atención al usuario.



TELEFÓNICA

El usuario puede hacer su solicitud en la línea nacional: 01 8000 111 210. O en Bogotá al 472 2000



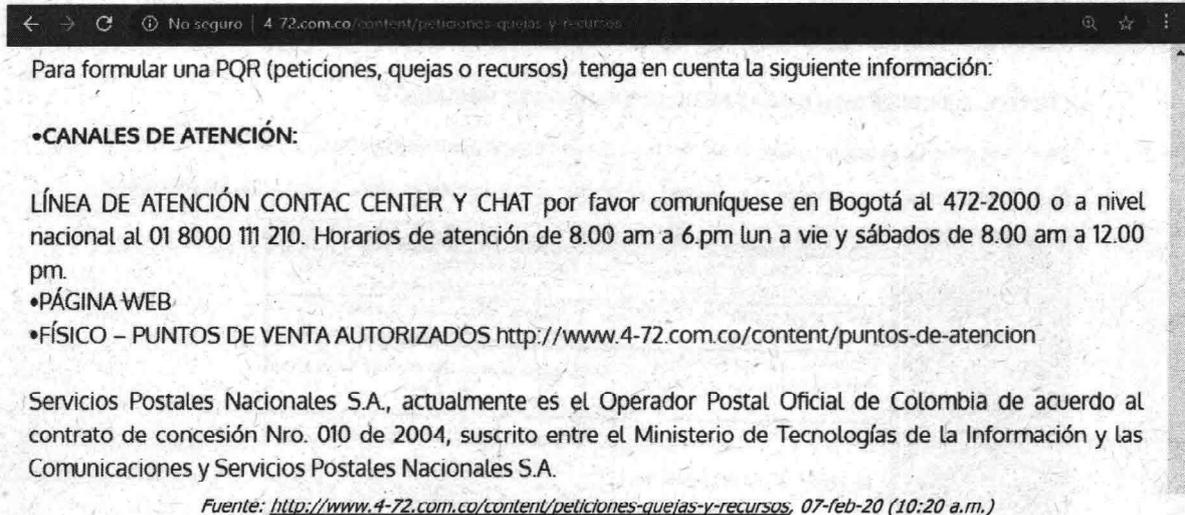
INTERNET

Para hacer reclamos ingrese al link <http://www.4-72.com.co/pqr>

Fuente: http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/Tramite_PQR2.pdf, 07-feb-20 (10:19 a.m.)

Real.

c) <http://www.4-72.com.co/content/peticiones-quejas-y-recursos>



Dado lo expuesto, la Oficina Asesora de Control Interno considera que la información disponible no le permite distinguir al usuario la imposibilidad de realizar una petición, queja o reclamo por estos medios: Contac Center, Chat Corporativo, Buzón de Sugerencias.

Posible efecto:

Reprocesos

Falta de claridad disponible en la Web Institucional asociadas a los medios de recepción de las PQR en Servicios Postales Nacionales S.A.

Proceso sugerido para la gestión interna: Servicio al Cliente, Oficina Asesora Jurídica

Recomendaciones:

- Es necesario que se realice un análisis jurídico al interior de la empresa para determinar si de acuerdo a la normatividad asociada, la Superintendencia de Industria y Comercio y Función Pública implique que estos canales de atención: Contac Center, Chat Corporativo y Buzón de Sugerencias sean medios idóneos para la recepción de PQR's.
- Realizado el análisis jurídico, adelantar los ajustes necesarios a la información interna (procedimiento) y externa (página web institucional) relacionados a los medios de recepción de las PQR's para que sea uniforme, sin importar los diferentes enlaces de divulgación.

9. Hallazgo No. 5. No suministro de información de la gestión de las sugerencias y/o felicitaciones de las Regionales: Centro (mayo 2019) y Noroccidente (marzo 2019).

De las 100 sugerencias y/o felicitaciones recibidas durante el primer semestre de 2019, se analizaron 30 de ellas (30% de la muestra), observando que en promedio la empresa incurre 1 día para dar respuesta al usuario.

Sin embargo, al validar la gestión (socialización con las áreas) de las sugerencias y/o felicitaciones realizadas por los usuarios en la empresa, la Jefatura Nacional de Servicio al Cliente informó que no le fue posible ubicar los soportes de las Regionales: Centro (mayo 2019) y Noroccidente (marzo 2019), los cuales son socializados por correo electrónico (oficio recibido el 05-dic-19).

Posible efecto:

Pérdida de información

Incumplimiento, numeral 4.2. - Backups del Manual de Informática, Tecnología y Políticas de Seguridad de la Información (V4).

Imposibilidad de analizar las sugerencias y/o felicitaciones y la adopción de acciones preventivas y/o correctivas respectivas

Proceso sugerido para la gestión interna: Servicio al Cliente, Informática y Tecnología

Acciones Correctivas:

- o Ajustar los procesos existentes para la consolidación y administración de la información asociada al Buzón de Sugerencias.
- o Establecer controles al interior del proceso de Servicio al Cliente para la custodia y administración de la información que soporta sus actividades.
- o Recalificar los mapas de riesgos de los procesos de Servicio al Cliente e informática y Tecnología vigencia 2020.

Pronunciamento Oficina Asesora de Control Interno:

Se realizó revisión normativa y se ajustó el contenido de lo comunicado en el informe preliminar.

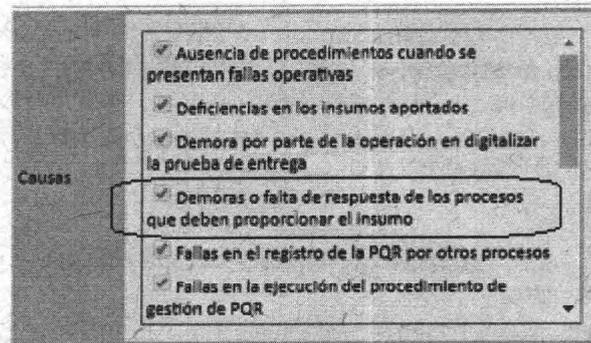
10. Observación No. 5. Tratamiento de riesgos relacionados a la gestión de las PQR centralizados en Servicio al Cliente, que no contemplan a los procesos: Gestión de la Operación e Informática y Tecnología.

Al analizar el tratamiento de los riesgos asociados a la gestión de las PQR, se observó:

- a) Riesgos Servicio al Cliente (subproceso PQR):

Si bien es cierto se cuenta con los riesgos R22, R47, R48 y R304 (recalificados en octubre 2019), en los planes de acción relacionados no se vincula al proceso de Gestión de la Operación, quien informó el represamiento en la atención de requerimientos de información para la gestión de las PQR durante la vigencia 2019:

Redat.



Nombre del Riesgo:		Requerimientos o aplicación de ANS contractuales. (clientes Corporativos)		
Planes de Acción Relacionados				
Estado	Fecha Compromiso	Descripción	Responsable	
Cerrado	2019-12-13	Análisis de las causas de incumplimiento en los indicadores e implementación de medidas correctivas a nivel nacional. (Periodicidad mensual). Vigencia 2019.	Asistente PQR	

Fuente: Consulta Sherlock, 05-feb-2020 (04:10 p.m.)

b) Riesgo Informática y Tecnología:

Los controles y planes de acción relacionados al riesgo R62 no son suficientes frente a los resultados de la auditoría: Aplicativo CUN (debilidades en el tratamiento y estado de las PQR, ausencia de soporte para revisión del aplicativo) y aplicativo SITC (pérdida de información de vigencias anteriores):

Codigo Riesgo	Nombre Riesgo
R62	Afectación de la integridad de los datos e información (Pérdida , alteración, divulgación indebida o indisponibilidad de la información en las plataformas y/o dispositivos tecnológicos)
Codigo Control	Nombre Control Asociado
C384	Antivirus
C385	Servidor automático de Backup´s de usuario final a las carpetas compartidas solicitadas

Riesgo	Control	Calificación	Objetivos	Plan de Acción	Eventos
Nombre del Riesgo: Afectación de la integridad de los datos e información (Pérdida , alteración, divulgación indebida o indisponibilidad de la información en las plataformas y/o dispositivos tecnológicos)					
Planes de Acción Relacionados					
Estado	Fecha Compromiso	Descripción	Responsable		
Cerrado	2014-12-15	Adquirir y habilitar en 4-72 una plataforma para que efectue backups automaticos en los equipos de computo	Profesional de Informática y Tecnología		
Cerrado	2014-12-15	Capacitación a los usuarios sobre las herramientas de one drive y sharepoint	Profesional de Informática y Tecnología		
Sin revisar	2019-12-16	Inclusión en la contratación de herramientas tecnológicas para la mitigación y control de ataques de forma preventiva sobre las plataformas de la Entidad (Periodicidad Continuo)	Profesional de Informática y Tecnología		

Fuente: Consulta Sherlock, 05-feb-2020 (04:10 p.m.)

282

Informe de Auditoría
Análisis de Peticiones, Quejas, Recursos
y Denuncias por posibles actos de corrupción (Primer Semestre 2019)
07 de febrero de 2020

Posible efecto:

Débil cobertura para el tratamiento de los riesgos asociados a la gestión de las PQR por los procesos Gestión de la Operación e Informática y Tecnología

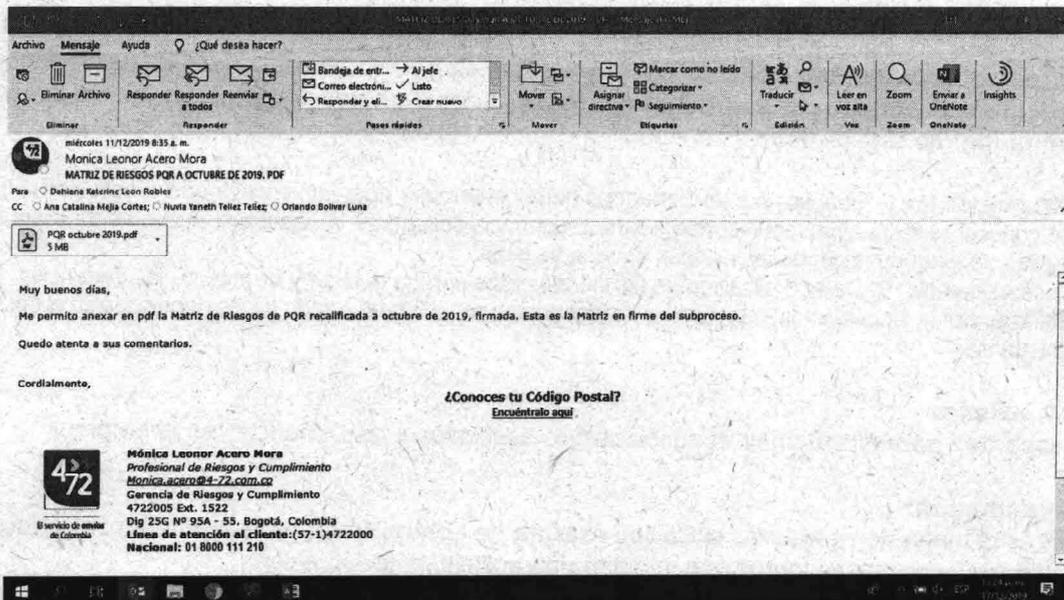
Recomendación:

Recalificar los mapas de riesgos de los procesos de Servicio al Cliente (subproceso PQR), Gestión de la Operación e Informática y Tecnología asociadas a la gestión de las PQR en la empresa, para reformular y/o integrar nuevos tratamientos que impidan una posible materialización.

Proceso sugerido para la gestión interna: Servicio al Cliente, Gestión de la Operación e Informática y Tecnología, con el apoyo de la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento.

Observaciones Vicepresidencia de Servicio al cliente, mail del 19-dic-19:

"La recalificación de la matriz de riesgos para el proceso de PQRs se realizó el pasado mes de octubre.



Se sugiere vincular al proceso de riesgos respecto a la observación No 8 para dar alcance a la recomendación."

Pronunciamiento Oficina Asesora de Control Interno:

Teniendo en cuenta la respuesta al resultado de la auditoría, se ajustó el contenido de la observación y se separó los temas de PQR y Denuncias del informe preliminar.

11. Observación No. 6. No se han identificado riesgos asociados a la gestión de las Denuncias en la empresa

La Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario tiene identificado únicamente el riesgo R182 "Posible extravío, pérdida, deterioro o avería de documentos" el cual no contempla la gestión de las Denuncias:

Handwritten mark: ?ud.

**Informe de Auditoría
Análisis de Peticiones, Quejas, Recursos
y Denuncias por posibles actos de corrupción (Primer Semestre 2019)
07 de febrero de 2020**

Código	R182	
Nombre	Posible extravío, pérdida, deterioro o avería de documentos	
Descripción del riesgo	Posible daño o pérdida, de documentación de expedientes manejados en la oficina de Control Interno Disciplinario	
Causas y Consecuencias Asociadas		
Causas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de centralización de la manipulación de los documentos o elementos de los expedientes ✓ Falta de seguridad en la oficina ✓ Infidelidad de empleados ✓ Mala manipulación de la documentación enviada por correspondencia interna ✓ No realizar backup a los equipos tecnológicos 	Consecuencias
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Extensión en los términos procesales (Vencimiento de Términos) ✓ Filtración de información confidencial (Violación de la reserva procesal) ✓ Ineficacia de la acción disciplinaria ✓ Pérdida de imagen y credibilidad en el proceso de CID ✓ Reconstrucción de procesos

Fuente: Consulta Sherlock, 05-feb-2020 (04:10 p.m.)

Dado lo anterior, las debilidades identificadas en esta auditoría asociadas a la gestión de las denuncias en la empresa no han sido contempladas en la recalificación del mapa de riesgos de la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario:

- Observación No. 2. El aplicativo de Denuncias debe contemplar nota informativa que si opta por la opción de conocer la respuesta sobre el trámite de la denuncia solamente la recibirá si nuevamente pregunta el estado de esta, cumpliendo las normas de reserva legal.
- Observación No. 3. Desactualización de los lineamientos para la gestión y trámite de las denuncias.
- Hallazgo No. 4. Debilidades en la reserva de identidad y consulta del estado de las denuncias en el aplicativo "Denuncias".

Posible efecto:

Débil cobertura para el tratamiento de los riesgos asociados a las Denuncias en la empresa

Recomendación:

Recalificar el mapa de riesgos de la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario para reformular y/o integrar nuevos tratamientos que impidan una posible materialización.

Proceso sugerido para la gestión interna: Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario con el apoyo de la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento.

VIII. Conclusiones

Generales:

- ✓ La empresa cuenta con mecanismos que garantizan la recepción de las PQR y Denuncias, tanto virtuales como físicas.
- ✓ Las PQR y Denuncias primer semestre 2019 presentan estado "cerrado". El 86% de las PQR corresponden a peticiones, principalmente.
- ✓ La página web institucional informa a los usuarios los mecanismos de comunicación directa para facilitar la recepción de las PQR y Denuncias lo cual es una fortaleza.
- ✓ Es necesario realizar un análisis jurídico al interior de la empresa para determinar si de acuerdo a la normatividad asociada, la Superintendencia de Industria y Comercio y Función Pública los canales de atención: Contac Center, Chat Corporativo y Buzón de Sugerencias son medios idóneos para la recepción de PQR's.
- ✓ La vicepresidencia de Servicio al Cliente ha adelantado iniciativas tendientes a la actualización de las herramientas utilizadas en los diferentes procesos de PQR, como lo son la adquisición y renovación de licenciamiento del CRM para el registro, tratamiento y control de los requerimientos de los clientes y la tercerización del contact center, las cuales son de estudio por parte de la Administración.
- ✓ El tratamiento de los riesgos asociados a la gestión de las PQR está centralizado en Servicio al Cliente, y no contemplan a los procesos: Gestión de la Operación e Informática y Tecnología, lo que podría impedir implementar acciones tendientes a eliminar la causa: *"Demoras o falta de respuesta de los procesos que deben proporcionar el insumo"*.

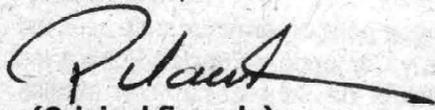
De otra parte, no se han identificado riesgos asociados a la gestión de las Denuncias en la empresa.

- ✓ Del seguimiento realizado, se obtuvieron los siguientes resultados: 4 hallazgos y 2 observaciones al proceso de Servicio al Cliente (PQR, Servicio al Cliente), 1 observación al proceso de Gestión de la Operación, 1 hallazgo y 3 observaciones asociados a las Denuncias por Posibles Actos de Corrupción a la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario y al proceso de Informática y Tecnología.

Específicas:

- ✓ Es importante que se establezca un procedimiento para la gestión y trámite de las denuncias por posibles hechos de corrupción, que incluya un protocolo para dar respuesta a los denunciantes donde se aclare la manera de acceder a la información denunciada y el proceso interno para su solicitud, así como los términos establecidos para los trámites que adelante la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario.
- ✓ Solicitar al proveedor del aplicativo CUN, las oportunidades de mejora asociadas al campo "número de guía" y mensajes asociados al tratamiento actual para la gestión de las PQR.

Cordialmente,


(Original firmado)

JOSEFINA DEL PILAR RODRÍGUEZ ARIAS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Informe elaborado por:
Diana Montaña B. – Profesional de Control Interno

Equipo auditor:
Oscar Alfredo Romero – Técnico N2 – Control Interno (Análisis Muestra PQR)
Yelmy Pérez Sanmiguel. – Profesional de Control Interno Rol Auditor-Sistemas (Canal de Atención: Buzón de Sugerencias)
Diana Montaña B. – Profesional de Control Interno

Revisado y aprobado por:
Josefina del Pilar Rodríguez Arias – Jefe Oficina Asesora de Control Interno

IX. Anexos

Sustento Hallazgo No. 1:

Anexo No. 1.

No. PQR	Última gestión observada	No. PQR	Última gestión observada
7192-19-0000569530	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental	7192-19-0000591341	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental
7192-19-0000569565	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental	7192-19-0000591349	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental
7192-19-0000569586	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental	7192-19-0000591562	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental
7192-19-0000569594	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental	7192-19-0000591624	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental
7192-19-0000569612	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental	7192-19-0000592178	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental
7192-19-0000569621	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental	7192-19-0000593904	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental
7192-19-0000569632	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental	7192-19-0000595246	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental
7192-19-0000569869	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental	7192-19-0000595757	Cierre temporal - Opción reabrir
7192-19-0000570211	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental	7192-19-0000596613	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental
7192-19-0000570377	Cierre temporal - Opción reabrir	7192-19-0000596654	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental
7192-19-0000570560	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental	7192-19-0000597249	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental
7192-19-0000571046	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental	7192-19-0000597655	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental
7192-19-0000571209	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental	7192-19-0000598105	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental
7192-19-0000571392	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental	7192-19-0000599784	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental
7192-19-0000571592	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental	7192-19-0000600139	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental
7192-19-0000571710	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental	7192-19-0000601080	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental
7192-19-0000572092	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental	7192-19-0000603479	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental
7192-19-0000574088	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental	7192-19-0000603486	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental
7192-19-0000575090	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental	7192-19-0000611395	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental
7192-19-0000575894	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental	7192-19-0000611396	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental
7192-19-0000577168	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental	7192-19-0000612121	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental
7192-19-0000581411	Cierre temporal - Opción reabrir	7192-19-0000613853	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental
7192-19-0000583926	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental	7192-19-0000613864	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental
7192-19-0000584000	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental	7192-19-0000616699	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental
7192-19-0000586039	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental	7192-19-0000617274	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental
7192-19-0000589747	Cierre Masivo - Cierre Gestión Documental		

Anexo No. 2.

No. PQR	No. PQR	No. PQR
7192-19-0000583926	7192-19-0000598105	7192-19-0000603486
7192-19-0000589747	7192-19-0000599784	7192-19-0000611395
7192-19-0000591341	7192-19-0000599994	7192-19-0000611396
7192-19-0000595757	7192-19-0000600139	7192-19-0000613853
7192-19-0000596613	7192-19-0000601080	7192-19-0000613864
7192-19-0000597249	7192-19-0000603479	7192-19-0000616699
7192-19-0000597655		

Sustento Observación No. 5:

Anexo No. 3.

Norma	Criterio Normativo	Observación Control Interno
Ley 489 de 1998	<p>Artículo 38: "ARTÍCULO 38.- Integración de la Rama Ejecutiva del Poder Público en el orden nacional. La Rama Ejecutiva del Poder Público en el orden nacional, está integrada por los siguientes organismos y entidades:</p> <p>1. Del Sector Central:</p> <p>a. La Presidencia de la República;</p> <p>b. La Vicepresidencia de la República;</p> <p>c. Los Consejos Superiores de la administración;</p> <p>d. Los ministerios y departamentos administrativos;</p> <p>e. Las superintendencias y unidades administrativas especiales sin personería jurídica.</p> <p>2. Del Sector descentralizado por servicios:</p> <p>a. Los establecimientos públicos;</p> <p>b. Las empresas industriales y comerciales del Estado;</p> <p>c. Las superintendencias y las unidades administrativas especiales con personería jurídica;</p> <p>d. Las empresas sociales del Estado y las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios;</p> <p>e. Los institutos científicos y tecnológicos;</p> <p>f. Las sociedades públicas y las sociedades de economía mixta;</p> <p>g. Las demás entidades administrativas nacionales con personería jurídica que cree, organice o autorice la ley para que formen parte de la Rama Ejecutiva del Poder Público.</p> <p>PARÁGRAFO 1º.- Las sociedades públicas y las sociedades de economía mixta en las que el Estado posea el noventa por ciento (90%) o más de su capital social, se someten al régimen previsto para las empresas industriales y comerciales del Estado. (...)"</p>	<p>Al ser 4-72 una empresa de sociedad pública, tal como es informado en la página web a través del siguiente link:</p> <p>http://www.4-72.com.co/NaturalezaJuridicayObjetosocial</p> <p>La empresa entraría a ser parte de la Rama Ejecutiva del poder público, por ser una empresa industrial y comercial del estado, por lo tanto estaríamos obligados a las directrices que realice la presidencia de la república, el cual a través del documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"</p>
CRC Resolución 3038 de 2011	<p>artículo 3 Definiciones establece:</p> <p>- Petición, queja o reclamo, y recurso -PQR-: Manifestación formulada por el usuario ante el operador de servicios postales, relacionado con la prestación del servicio y que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.</p> <p>artículo 21 el cual fue modificado por la resolución 3985 de 2012 e incluido en la resolución 5050 de 2016 establece:</p> <p>ARTÍCULO 2.2.7.1. PQR. Los usuarios de los servicios postales tienen derecho a presentar PQRs relacionados con la prestación del servicio postal contratado.</p> <p>Por su parte, los operadores postales tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQRs presentadas por sus usuarios.</p> <p>El trámite de las PQR se regirá por las normas relativas al derecho de petición, consagradas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Contra las decisiones que resuelvan las PQR de los usuarios, proceden los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de las mismas y deberán ser tramitados y resueltos de conformidad con las reglas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>ARTÍCULO 32. OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO: Los operadores postales deben disponer de Oficinas de Atención al Usuario en los diferentes municipios en que presten sus servicios o de mecanismos tecnológicos idóneos que permitan recibir, atender, tramitar y responder las PQR y solicitudes de indemnización presentadas por sus usuarios. Para tal fin, los operadores de servicios postales deben informar a los usuarios la existencia de dichos medios de atención, los cuales podrán en todo caso prestarse, entre otras, mediante convenios con sus distribuidores comerciales o con otros operadores postales, puntos virtuales de atención o cualquier otro medio idóneo.</p>	<p>En ninguno de los artículos se establece el medio o el nombre del medio por el cual se puede recibir la manifestación a la que tiene derecho el ciudadano.</p>
Circular Única SIC	<p>TÍTULO III Capítulo segundo establece:</p> <p>2.1.1. Información disponible al usuario</p> <p>2.1.1.1. Oficinas físicas de atención al usuario</p> <p>En cada oficina de atención al usuario de que trata el artículo 32 del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales (en adelante RPUPO) se debe cumplir lo siguiente:</p> <p>a). Formulario de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR)</p> <p>Tener a disposición del público visible, de fácil acceso y sin que deba mediar solicitud por parte de los peticionarios para su entrega, cuando menos, un (1) formulario para la presentación de Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización.</p>	<p>Si bien es cierto, la SIC habla de PQR, no habla de buzón de sugerencias, teniendo en cuenta que la definición de PQR esta establecida en la resolución 3038 de 2011 "Regimen de Protección de usuarios de Servicios Postales"</p>
Manual Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de Función Pública	<p>Lineamientos Generales para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias</p> <p>1. Definiciones</p> <p>a) Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.</p> <p>b) Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.</p> <p>c) Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.</p> <p>...</p> <p>e) Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.</p> <p>Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano</p> <p>Es así como, la ley dispone que en todas las entidades se debe contar por lo menos con una dependencia "encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".</p>	<p>Si bien es cierto, la definición de sugerencia establecida por 4-72 es una recomendación y difiere de la establecida por la Presidencia de la República, no es claro para el usuario que por este medio no puede colocar una petición, sin embargo, si el usuario no colocara petición alguna a través de este medio, la empresa debe contar con una dependencia para atender estas solicitudes y así dar cumplimiento a los lineamientos establecido por la presidencia de la república.</p>