

	INFORME DE AUDITORÍA	PR-EC-001-FR-006
		VERSIÓN: 04

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
 Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
 II Semestre 2019 – I Semestre 2020**

Remitido a:

Luis Humberto Jimenez Morera
 Presidente

Aida Marcela Bobadilla Diaz
 Vicepresidente de Servicio al Cliente

Juan Guillermo Herrera Luna
 Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario

Manuel Fernando Avendaño Lemaitre
 Vicepresidente de Operaciones

1 de febrero de 2021

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Regional Centro / Bogotá - Diagonal 25G # 95A-55 Tel. (1) 4199292 ▶ Regional Noroccidente / Medellín - Cr 64C # 72-20 Tel. (4) 2575074 ▶ Regional Oriente / Bucaramanga
 Cr. 36 # 52-68 Tel. (7) 6439492 ▶ Regional Occidente / Cali - Avenida 3 Norte # 52-33 Tel. (2) 6683406 ▶ Regional Sur / Ibagué - Cr. 5 # 24-37 Tel. (8) 2610819
 Regional Eje Cafetero / Manizales - Kilómetro 14 vía al Magdalena Tel. (6) 8742029 ▶ Regional Norte / Barranquilla - Cl. 30 # 13C-07 Tel. (5) 3643834

Tabla de contenido

I. Objetivo	3
II. Metodología utilizada	3
III. Criterios de auditoria.....	3
IV. Alcance	3
V. Antecedentes	4
VI. Evaluación de las actividades Cumplidas	7
VII. Resultados de la auditoria	11
VIII. Conclusiones	17

I. Objetivo

Realizar el seguimiento semestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias según lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011

II. Metodología utilizada

- ✚ Revisión Documental
- ✚ Confirmación de Información
- ✚ Consultas sistemas de información

III. Criterios de auditoria

Interno SERVICIOS POSTALES NACIOLES:

Procedimiento PR-SC-020 GESTIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS creado por Servicio al Cliente año 2016

Externo:

Ley 1369 de 2009 "Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones"

Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

Resolución 5050 de 2016 "Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones" emitida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC

ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Versión 2 2015 – Presidencia de la República

IV. Alcance

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas en el segundo Semestre de 2019 y el primer semestre de 2020

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
II Semestre 2019 – I Semestre 2020
1 de febrero 2021**

V. Antecedentes

En el mes de febrero de 2020 se presentó el informe final de la auditoría del primer semestre de 2019 el cual se presentaron los siguientes hallazgos y observaciones a las áreas de Servicio al Cliente y la Oficina de Control Interno Disciplinario:

SERVICIO AL CLIENTE

No	Proceso / Subproceso	Nombre de auditoría	Hallazgo	¿El Hallazgo es reiterativo?	Recomendación
1	Servicio al Cliente	Análisis Peticiones, Quejas Recursos y Denuncias por posibles actos de corrupción	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	No	Acciones correctivas: o Determinar el estado real de las 531 PQR con tratamiento de cierre “Temporal”, “Masivo”, “Parcial”, “Gestión Documental” y registrar su estado en el aplicativo CUN2. o Actualizar los procedimientos establecidos para la gestión de las PQR frente al uso actual del aplicativo CUN2.
2	Servicio al Cliente	Análisis Peticiones, Quejas Recursos y Denuncias por posibles actos de corrupción	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.)	No	Acción correctiva: Determinar el estado real de la entrega de las respuestas de las 71 PQR y registrar su estado en el aplicativo CUN2.
3	Servicio al Cliente	Análisis Peticiones, Quejas Recursos y Denuncias por posibles actos de corrupción	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.	No	Acciones correctivas: o 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

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
II Semestre 2019 – I Semestre 2020
1 de febrero 2021**

<u>No</u>	<u>Proceso / Subproceso</u>	<u>Nombre de auditoría</u>	<u>Hallazgo</u>	<u>¿El Hallazgo es reiterativo?</u>	<u>Recomendación</u>
					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. o 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.
4	Servicio Al Cliente	Informe de Auditoría análisis de peticiones, y denuncias por posibles actos de corrupción	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)	No	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.
4	Servicio Al Cliente	Informe de Auditoría análisis de peticiones, y denuncias por posibles actos de corrupción	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)	No	Adelantar los ajustes necesarios a la información interna (procedimiento) relacionados a los medios de recepción de las PQR's para que sea uniforme, sin importar los diferentes enlaces de divulgación
1			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.		
2			Observación No. 5. Tratamiento de riesgos relacionados a la gestión de las PQR centralizados en Servicio al Cliente,		

Fuente: Formato de Hallazgos y Seguimiento Auditoría Primer semestre de 2019 presentado por el proceso de Servicio al Cliente

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
II Semestre 2019 – I Semestre 2020
1 de febrero 2021**

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

No	Proceso / Subproceso	Nombre de auditoría	Hallazgo	¿El Hallazgo es reiterativo?	Recomendación
1	Jurídico	Análisis Peticiones, Quejas Recursos y Denuncias por posibles actos de corrupción	Hallazgo No. 4. debilidades en la reserva de identidad y consulta del estado de las denuncias en el aplicativo "denuncias"	No	Acciones correctivas: o 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 denuncias. o Implementar acciones tendientes a garantizar la reserva de identidad y la consulta del estado de las denuncias en el aplicativo de "Denuncias", en conjunto con la Dirección Nacional de Informática y Tecnología para dar solución a los casos Aranda que se encuentran suspendidos.
1	Jurídico	Análisis Peticiones, Quejas Recursos y Denuncias por posibles actos de corrupción	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.		Accione preventiva: o 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.
2	Jurídico	Análisis Peticiones, Quejas Recursos y Denuncias por	Observación No. 3. desactualización de los lineamientos para la gestión y tramite de las denuncias.		Acciones correctivas: o Establecer el procedimiento para el trámite a las posibles denuncias y demás procesos administrativos que se desprendan de cada caso,

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
II Semestre 2019 – I Semestre 2020
1 de febrero 2021**

No	Proceso / Subproceso	Nombre de auditoría	Hallazgo	¿El Hallazgo es reiterativo?	Recomendación
		posibles actos de corrupción			debidamente documentados en Solución.
3	Jurídico	Análisis Peticiones, Quejas Recursos y Denuncias por posibles actos de corrupción	Observación No. 6. no se han identificado riesgos asociados a la gestión de las denuncias en la empresa		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.

Formato de Hallazgos y Seguimiento Auditoria Primer semestre de 2019 presentado por el proceso de Control Interno Disciplinario

VI. Evaluación de las actividades Cumplidas del PMI de 2019

El 19 de febrero de 2020 ambas áreas presentaron los respectivos planes de mejoramiento, los cuales se unieron un uno solo y se encuentra en la herramienta CRONOS con fecha de finalización del día 30 de diciembre de 2020, con un avance del 80,3%.

A continuación, se realiza el análisis de las actividades realizadas por cada una de las áreas y se encuentran cumplidas, según lo cargado en el Sistema CRONOS:

SERVICIO AL CLIENTE

Evaluación al 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

Actividades: 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

Resultado: Para verificar la efectividad de estas actividades, se tuvo en cuenta las PQR presentadas durante el Segundo semestre de 2019 y el primer semestre de 2020, un total de 66.102 quejas, de las cuales utilizando el método aleatorio simple con un con un margen de error del 5% y un nivel de confianza de la muestra del 95% fueron seleccionados aleatoriamente 144 quejas para su análisis, obteniendo como resultado final un total de 14 quejas con Cierre Masivo (10% de la muestra), teniendo como soporte la respuesta enviada al usuario a través de CERTIMAIL, evidenciando la respuesta otorgada al usuario, cumpliendo con el procedimiento PR-SC-20 Gestión de Peticiones Quejas y Reclamos.

Conclusión: Las actividades del PM realizadas fueron efectivas para el hallazgo.

Evaluación 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.)

Actividades: 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. 2. A partir de la fecha de contratación del personal contingente, se fijan cuatro meses para la evacuación de los casos evidenciados en 2018 y 2019 sin soporte

Resultado: Para verificar la efectividad de estas actividades, se tuvo en cuenta las PQR presentadas durante el Segundo semestre de 2019 y el primer semestre de 2020, un total de 66.102 quejas, de las cuales utilizando el método aleatorio simple con un margen de error del 5% y un nivel de confianza de la muestra del 95% fueron seleccionados aleatoriamente 144 quejas para su análisis, obteniendo como resultado final un total de 23 quejas con Cierre Masivo (15% de la muestra), que no presentan como soporte a la entrega de la respuesta al usuario el correo de certimail, sin embargo, 19 quejas (13% de la muestra) presentan como soporte el correo electrónico enviado al usuario, 2 quejas (1% de la muestra) presentan el oficio de respuesta al usuario y 2 quejas (1% de la muestra) no tiene soportes de la respuesta otorgada al usuario.

Conclusión: Las actividades del PM realizadas fueron efectivas para el hallazgo.

Evaluación Hallazgo No 03: 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.

Actividad: En la actualización /cambio de herramienta CUN se contempla lo siguiente:

1. El 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. Se reforzará el campo de "guía" integrando la nueva herramienta de gestión de PQRs con el aplicativo SIPOST y así poder realizar la validación del campo "guía" en línea e informando al usuario cualquier novedad con esta información.

Resultado: Al revisar en el sistema Cronos estas actividades se encuentran al 50% teniendo como soportes la siguiente documentación: Flujograma Procedimiento Indemnizaciones, Alcance de Implementación del nuevo sistema y Formularios del nuevo aplicativo; en este último documento se evidencia que el campo guía tiene una mejora que este solo va a permitir dos letras al inicio nueve números en el intermedio y dos letras al final, sin embargo, no va tener conectividad con el sistema SIPOST para validar si la guía existe o no.

Evidencia:

- a) Avance del plan de mejoramiento Auditoria Primer Semestre de 2019 PQR – Denuncias Cronos
- b) Flujograma Procedimiento Indemnizaciones
- c) Alcance de Implementación del nuevo sistema
- d) Formularios del nuevo aplicativo

Observación No 01: 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.

Como se pudo evidenciar se está trabajando en mejorar el campo guía, debido a que el nuevo sistema va a tener un control de validación de la estructura que tienen los números de guía, es decir, va a validar que este campo solo se ingrese información que contenga 2 letras, 9 números, 2 letras; pero no va a validar si este número existe o no en el sistema SIPOST.

En mesa de trabajo realizada el día 20 de enero de 2021 con el profesional de Servicio al Cliente Luis Felipe Rojas, informó a esta Oficina asesora de Control Interno, que por temas de presupuesto no se pudo implementar la interconexión del nuevo sistema con el sistema SIPOST.

Recomendación: Continuar con la realización de las actividades pertinentes que permitan que el nuevo sistema para la gestión de las PQR y el sistema SIPOST se puedan interconectar y así poder realizar la validación del campo Guía, que va a permitir tener la certeza que la guía fue gestionada por la Entidad.

Evaluación 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)

Actividad:

1. efectuar consulta a secretaria general el alcance de si el buzón de sugerencias es un medio idóneo para la recepción de PQRs.
2. Revisión y ajuste del procedimiento de servicio al cliente.
3. Adelantar mesa de trabajo con los procesos involucrados de la recolección de los formatos de los buzones de sugerencias de las regionales en puntos de venta.
4. Solicitar certificación a cada profesional de Puntos de Venta de cada regional si se recibieron o no formatos diligenciados; si los hay indicar la cantidad de formatos diligenciados enviando la certificación por correo electrónico y los formatos físicos a coordinador de SAC de la regional, en caso de no presentarse formatos diligenciados igualmente deberá enviar certificación.
5. Revisión de la gestión de tabulación, generación de informes y entrega de retroalimentación a los procesos involucrados en los formatos diligenciados de buzón de sugerencias.

Resultado: Al revisar en la herramienta Cronos esta actividad se encuentra al 100% y los soportes se encuentran cargados en el sistema, sin embargo, la efectividad de las actividades será evaluada en la siguiente auditoria (Auditoria PQR – Denuncias Segundo Semestre de 2020)

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Evolución Hallazgo No. 4. debilidades en la reserva de identidad y consulta del estado de las denuncias en el aplicativo "denuncias"

Actividad: Solicitar, que a través de los ajustes contractuales y actualización de herramientas tecnológicas que se van a realizar en los sistemas de Peticiones, Quejas y Recursos, a través de la Vicepresidencia de Servicio al Cliente, se implementen ajustes en el aplicativo de denuncias a cargo de la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario, con el fin de fortalecer las debilidades detectadas en la reserva de identidad y consulta del estado de las denuncias.

Resultado: En el sistema CRONOS se evidencia la solicitud realizada al área de Servicio al Cliente para la mejora del aplicativo de Denuncias, sin embargo, utilizando el método aleatorio simple con un margen de error del 5% y un nivel de confianza de la muestra del 95% fueron seleccionados aleatoriamente 13 Denuncias y se consultan a través de la página web, encontrando que:

1. Al momento de consultar o registrar la Denuncia en la página web se indica que el interesado autoriza el manejo de datos al momento de ingresar la información personal en el registro de la Denuncia, según lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de Protección de Datos Personales

Estatuto Anticorrupción

Estimado usuario:

Si usted es una persona natural o jurídica que se vea afectada o tenga conocimiento de un posible acto de corrupción realizado por personas vinculadas a 4-72, presente su queja y denuncia.

En este espacio NO se tramitan las peticiones, quejas y/o recursos relacionados a la prestación de nuestros productos y/o servicios. Si desea interponer una petición, queja y/o recurso haga clic [aquí](#)

Recuerde: La denuncia es el mejor mecanismo de control social.

Notas:

- La información suministrada no es divulgable
- Si la persona que denuncia quiere hacer reserva de su identidad, no podrá hacer seguimiento a la denuncia radicada. No podrá obtener respuesta ni ver el estado de su denuncia, por lo que se le recomienda no hacer uso privado de su identidad

De conformidad con lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de Protección de datos personales el interesado autoriza que sus datos, facilitados voluntariamente a través del presente formulario, sean incorporados a una base de datos responsabilidad de 4-72 y tratados con la finalidad de gestionar la solicitud, petición, queja o reclamación que desee presentar. Por otra parte, se informa que los datos serán tratados en base a los criterios de seguridad definidos en la política de tratamiento desarrollada por 4-72 cuya consulta puede llevarse a cabo en el apartado correspondiente de la presente web.

Asimismo, le informamos que puede ejercer los derechos de consulta y reclamo sobre sus datos mediante escrito dirigido a 4-72 en la siguiente dirección servicioalcliente@4-72.com.co

2. Al consultar las 13 Denuncias, todas se encuentran contestadas, según los términos de ley de cada caso.

Conclusión: Las actividades del PM realizadas fueron efectivas para el hallazgo.

Evaluación Observación No 03: desactualización de los lineamientos para la gestión y trámite de las denuncias.

Actividad: Documentar en el sistema integrado de gestión los lineamientos para la gestión y trámite de las denuncias.

Resultado: Al revisar en la herramienta Cronos esta actividad se encuentra al 50%, sin embargo, no se adjunta ningún archivo, por lo anterior, se procedió a revisar en el sistema ISOLUCION y para el proceso de Control Interno Disciplinario no hay documentación alguna.

Observación No 02: No se encuentra la documentación de los lineamientos para la gestión y trámite de las denuncias en el sistema ISOLUCION.

Teniendo en cuenta el correo electrónico remitido a esta Oficina Asesora de Control Interno el día 20 de enero de 2021, en donde se evidencia la gestión realizada para la creación del Manual de Denuncias por parte la Oficina Asesora de Control de Interno Disciplinario y se adjunta el respectivo documento, sin embargo, este todavía se encuentra pendiente de aprobación por parte de la Presidencia de SPN S.A. para su publicación en ISOLUCION.

Recomendación: Realizar las respectivas actividades para que el manual sea cargado en el Sistema ISOLUCION.

Evaluación Observación No 06: No se han identificado riesgos asociados a la gestión de las denuncias en la empresa

Actividad: Preparar documento sobre riesgos asociados a la gestión de las denuncias en la empresa, con la experiencia de lo sucedido hasta la fecha en el aplicativo. Con esto, apoyar la recalificación del mapa de riesgos del Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario.

Resultado: Al revisar en la herramienta Cronos esta actividad se encuentra al 80%, sin embargo, no se adjunta ningún archivo, el 20 de enero de 2021 se recibió la matriz de riesgos la cual ya se encuentra actualizada en la herramienta SHERLOK

Conclusión: Las actividades del PM realizadas fueron efectivas para el hallazgo.

VII. Resultados de la auditoria

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

Durante el segundo semestre de 2019 al primer semestre de 2020 se recibieron un total de 66.102 quejas con el objetivo de evaluar los tiempos de respuesta y la efectividad en las respuestas, a través del método aleatorio simple con un con un margen de error del 5% y un nivel de confianza de la muestra del 95% fueron seleccionados aleatoriamente un total de 144 quejas.

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
II Semestre 2019 – I Semestre 2020
1 de febrero 2021**

I. Tiempos de respuesta

De las 144 quejas seleccionadas se encontró 1 queja (7192-20-0000680239) la cual fue registrada el día 3/06/2020, a la fecha del presente informe aún se encuentra en tratamiento

Las 143 quejas restantes se encuentran en estado cerrada o cerrada parcial, al revisar los tiempos de respuesta se encuentra que:

Año	Promedio de Días hábiles entre PQR recibida y Respuesta efectiva del cliente
2019	29
2020	23
Total general	26

Fuente: Elaboración Propia

Sin embargo, al analizar los motivos de aquellas PQR que presentaron un tiempo superior a 15 días hábiles se encontró:

Concepto	Promedio Días Hábiles	Cantidad	%
PQR con Practica de pruebas prueba de entrega	24	54	38%
PQR con solicitud de documentación al usuario	123	9	6%
PQR que superan el tiempo con causas diferentes a practica de pruebas, prueba de entrega o solicitud de documentación al usuario	37	83	58%

Fuente: Elaboración Propia

Practica de Pruebas:

Teniendo en cuenta el Artículo 2.2.7.10 de la Resolución 5050 de 2016 emitida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones indica: "**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 de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.**" **La negrilla y subrayado es nuestro**, se puede evidenciar que el 38% de las PQR que superaron el tiempo por practica de pruebas se encuentran dentro del terminó establecido por la norma.

Solicitud de documentación al usuario:

Teniendo en cuenta el Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" indica: "Peticiónes incompletas y desistimiento tácito. 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 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. “**La negrilla y subrayado es nuestro**, se puede evidenciar que el 6% de las PQR que superaron el tiempo por solicitud de documentación a usuario superan el tiempo establecido por la ley.

Observación No 03: En el sistema CUN no se ve reflejado el cierre de las PQR´s según el tiempo establecido por la Ley

Teniendo en cuenta que lo establecido en el Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, según la muestra realizada para la presente auditoría el 6% (9 PQR) se realizó solicitud de documentación al usuario y en promedio se demoraron para establecer el cierre de estas por desistimiento tácito en promedio 123 días hábiles superando el tiempo establecido por la Ley, según la información reportada en el sistema CUN.

Acción Preventiva Sugerida: Generar alertas en el sistema que permitan avisar cuando se estén venciendo los términos de ley para aquellas PQR´s que se solicita información al usuario.

PQR que superan el tiempo sin tener practica de pruebas o solicitud de documentos al usuario:

En la muestra realizada para evaluar las PQR's del segundo semestre de 2019 al primer semestre de 2020 (144 PQR's) se encontró que el 58% de estas superan los tiempos de respuesta sin que en el sistema se evidencie solicitud de prórroga por practica de pruebas o por solicitudes de documentos o información al usuario, según lo establecido en los Artículos: 2.2.7.10 de la Resolución 5050 de 2016 emitida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones y 17 de la Ley 1755 de 2015.

Teniendo en cuenta la mesa de trabajo realizada el 27 de enero de 2021 en la que participo la Vicepresidencia de Servicio al Cliente, la Dirección Nacional de PQR y esta Oficina Asesora de Control Interno, el proceso de PQR informó que para las peticiones internacionales aplica los tiempos establecidos en el Manual de la Unión Postal Universal que es hasta de dos meses y no es necesario informar al usuario.

Por lo tanto, esta Oficina Asesora de Control Interno procedió a validar nuevamente la información y encontró que las 83 PQR (58%) que no tienen soporte de prórroga para la contestación de la PQR pertenecen a envíos internacionales cumpliendo con lo establecido en el Artículo 25-001 Pago de la Indemnización del MANUAL DEL CONVENIO establecido por la UPU – 2018¹.

II. Efectividad en la respuesta

De las 144 quejas seleccionadas se encontró 1 queja (7192-20-0000680239) la cual fue registrada el día 3/06/2020, a la fecha del presente informe aún se encuentra en tratamiento

Las 143 quejas restantes se encuentran en estado cerrada o cerrada parcial, al revisar la efectividad de las respuestas otorgadas se encuentra que:

¹<https://www.upu.int/UPU/media/upu/files/UPU/aboutUpu/acts/manualsInThreeVolumes/actInThreeVolumesManualOfConventionEs.pdf>

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
II Semestre 2019 – I Semestre 2020
1 de febrero 2021**

¿La respuesta al cliente soluciona "de fondo" la PQR del Cliente?	Cantidad	%
Si	135	94%
No	8	6%

Fuente: Elaboración Propia

Es importante resaltar que el 94% de las PQR's evaluadas presentaron respuestas de fondo a los usuarios, sin embargo, al analizar las 8 PQR que no obtuvieron una respuesta de fondo se encontraron las siguientes observaciones:

No PQR	Observación	Respuesta PQR																
7192-19-0000625909	La solicitud es para realizar un cambio de dirección, al revisar en SIPOST este envío si tiene trazabilidad en el sistema	Revisar correo normal. Entrante letra U 2.1.1.1.2 Envíos no prioritarios de correo . Envíos en los cuales el remitente ha elegido una tarifa menos elevada, lo que implica un plazo de distribución más largo, sin guía y sin seguimiento																
7192-19-0000635865	La solicitud del usuario es para la agilización de la entrega del envío al Destino, en la respuesta indica que el usuario solicito la devolución y de esta petición no se evidencia en el sistema CUN	Aceptado																
7192-19-0000637264	El usuario indica que el envío tiene una entrega irregular, sin embargo, en la respuesta le indican que el envío no tiene trazabilidad, al revisar en el sistema SIPOST, se encontró la trazabilidad del mismo	No se acepta debido a que los envíos que ingresan con la letra U se enmarcan en la prestación del servicio de correo normal que de acuerdo con la normatividad no tiene guía ni trazabilidad por lo que no es indemnizable. Es importante validar el tema operativo debido a que la Ley 1369 de 2009, así lo contempla.																
7192-19-0000653586	La petición es por no entregar el envío por parte del usuario, en la respuesta se indica que se validó el Google maps la existencia de la dirección y que esta no existe, sin embargo, al validar la	No se acepta debido a que la petición de la usuaria era la validación de la dirección <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #000080; color: white; text-align: center;">Datos de la PQR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número PQR: 719219000653586</td> <td>Medio de respuesta: CORREO ELECTRONICO</td> </tr> <tr> <td>Número de guía: RA199231115CO</td> <td>Clase de reclamo: Queja</td> </tr> <tr> <td>Front: Call Center</td> <td>Tipo de envío: Nacional</td> </tr> <tr> <td>Medio: Telefónico</td> <td>Concepto: MALA ATENCION DE UN FUNCIONARIO</td> </tr> <tr> <td>Servicio: Correo Certificado</td> <td>Quien reclama: Destinatario</td> </tr> <tr> <td>Fecha Imposición del envío: 29-Oct-2019</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Comentarios: USUARIA SE COMUNICA SE DÍA DE HOY 29/11/2019 INCONFORME POR ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO DAVID ALEJANDRO QUE MANIFIESTA QUE EN LOS PROCESOS DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN, NO REALIZA LA ENTREGA EN EL DOMICILIO QUE SOLO SE ACERCA A LOS ALREDEDORES DEL DOMICILIO MAS NO A LA EMPRESA Y EN EL REGISTRO DE ENTREGA MÀS SIEMPRE DIRECCIÓN NO EXISTENTE .</td> </tr> </tbody> </table>	Datos de la PQR		Número PQR: 719219000653586	Medio de respuesta: CORREO ELECTRONICO	Número de guía: RA199231115CO	Clase de reclamo: Queja	Front: Call Center	Tipo de envío: Nacional	Medio: Telefónico	Concepto: MALA ATENCION DE UN FUNCIONARIO	Servicio: Correo Certificado	Quien reclama: Destinatario	Fecha Imposición del envío: 29-Oct-2019		Comentarios: USUARIA SE COMUNICA SE DÍA DE HOY 29/11/2019 INCONFORME POR ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO DAVID ALEJANDRO QUE MANIFIESTA QUE EN LOS PROCESOS DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN, NO REALIZA LA ENTREGA EN EL DOMICILIO QUE SOLO SE ACERCA A LOS ALREDEDORES DEL DOMICILIO MAS NO A LA EMPRESA Y EN EL REGISTRO DE ENTREGA MÀS SIEMPRE DIRECCIÓN NO EXISTENTE .	
Datos de la PQR																		
Número PQR: 719219000653586	Medio de respuesta: CORREO ELECTRONICO																	
Número de guía: RA199231115CO	Clase de reclamo: Queja																	
Front: Call Center	Tipo de envío: Nacional																	
Medio: Telefónico	Concepto: MALA ATENCION DE UN FUNCIONARIO																	
Servicio: Correo Certificado	Quien reclama: Destinatario																	
Fecha Imposición del envío: 29-Oct-2019																		
Comentarios: USUARIA SE COMUNICA SE DÍA DE HOY 29/11/2019 INCONFORME POR ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO DAVID ALEJANDRO QUE MANIFIESTA QUE EN LOS PROCESOS DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN, NO REALIZA LA ENTREGA EN EL DOMICILIO QUE SOLO SE ACERCA A LOS ALREDEDORES DEL DOMICILIO MAS NO A LA EMPRESA Y EN EL REGISTRO DE ENTREGA MÀS SIEMPRE DIRECCIÓN NO EXISTENTE .																		

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
II Semestre 2019 – I Semestre 2020
1 de febrero 2021**

No PQR	Observación	Respuesta PQR
	dirección si aparece en Google maps	
7192-19-0000655506	El usuario solicita información de su envío, la respuesta otorgada es que este no es el remitente o el destinatario, al revisar la trazabilidad en el sistema SIPOST este indica que el remitente es SPN y el destinatario es XX, por lo tanto, no se pudo validar si la respuesta es la correcta	Este caso se debe validar operativamente...
7192-20-0000663846	Al revisar el oficio de respuesta. Este corresponde al CUN 7192200000664782	Se subsano y se subió el soporte correspondiente.
7192-20-0000674300	El usuario solicita información de su envío, la respuesta otorgada es que este no es el remitente o el destinatario, al revisar la trazabilidad en el sistema SIPOST este indica que el remitente es SPN y el destinatario es XX, por lo tanto, no se pudo validar si la respuesta es la correcta	Revisar operativamente el envío debido a que la plataforma para identificar envíos no arroja la información el hallazgo debe ser operativo.
7192-20-0000677696	La solicitud es para realizar un cambio de dirección debido a la imposibilidad de recoger el envío en la sede principal, sin embargo, la respuesta es que el usuario debe dirigirse a la sede principal	Proceso de reexpedición no se realiza en la entidad.

Fuente: Elaboración Propia

Observación No 04: No se cuenta con procedimiento para la reexpedición de guías con el objetivo de realizar los cambios de dirección:

En mesa de trabajo realizada el día 27 de enero de 2021 entre la Vicepresidencia de Servicio al Cliente, la Dirección Nacional de PQR y esta Oficina Asesora de Control Interno, el proceso de PQR informó que en la actualidad no se cuenta con un procedimiento que permita la reexpedición de las guías para aquellos casos donde se realice la solicitud de cambio de dirección, observación que se presentó en las siguientes reclamaciones: 7192-19-0000625909 y 7192-20-0000677696

Acción Preventiva Sugerida: Implementar un procedimiento que permita generar una respuesta de fondo para aquellos usuarios que por causa mayor solicitan el cambio de dirección del envío.

Observación No 05: Envíos donde en el Sistema SIPOST el remitente aparece a nombre de Servicios Postales Nacionales S.A., y el destinatario aparece con XX

Como se evidencia en el informe se generaron 2 PQR donde la respuesta otorgada al usuario que interpone la queja, es la no entrega de información del envío por no ser el destinatario o el remitente, sin embargo al validar en el sistema SIPOST estos parecen con remitente a nombre de SPN S.A., y el destinatario a nombre de XX, en la mesa de trabajo realizada el 27 de enero de 2021 con el área de Servicio al Cliente – PQR está informó que para estos casos se valida la ciudad de quién interpone la queja con la ciudad del remitente o del destinatario, debido que, quién ingresa la información al sistema SIPOST es la Operación.

Acción Preventiva Sugerida: Generar controles dentro de la operación para que la información de las guías se ingrese de manera correcta permitiendo otorgar una mejor respuesta a los usuarios sobre la trazabilidad de sus envíos con información veraz y certera.

DENUNCIAS

Durante el periodo evaluado (II Semestre de 2019 – I Semestre de 2020) Se registraron un total de 73 Denuncias, las cuales todas se encuentran en estado cerrado

Al analizar las 73 denuncias se encontró que el 18%, se presentaron de manera Anónima:

Denunciante	Cantidad	%
Anónimas	13	18%
No Anónimo	60	82%

Fuente: Elaboración Propia

Teniendo en cuenta el asunto presentado por los denunciantes, se analizaron para determinar cuáles fueron por posibles actos de corrupción, evidenciando que el 60%:

Posible Acto de Corrupción	Total	%
NO	29	40%
SI	44	60%
Total general	73	100%

Fuente: Elaboración Propia

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
II Semestre 2019 – I Semestre 2020
1 de febrero 2021**

De aquellas denuncias los cuales en el asunto colocado por el denunciante denomina un posible acto de corrupción en un 41% se presentaron en la Regional de CENTRO A principalmente en la ciudad de Bogota:

REGIONAL	Total	%
No registra	1	2%
Bogota	18	41%
Centro	7	16%
Eje Cafetero	1	2%
Noroccidente	7	16%
Norte	7	16%
Oriente	2	5%
Sur	1	2%
Total general	44	100%

Fuente: Elaboración Propia

I. Tiempos de Respuesta

El tiempo promedio de respuesta de las 73 denuncias presentadas en el periodo evaluado (II Semestre de 2019 – I Semestre de 2020) es de 49 días hábiles.

Utilizando el Método Aleatorio Simple de la Contraloría General de la Republica con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se estableció una muestra de 13 Denuncias, de las cuales 9 (12% de la muestra) de ellas tuvieron respuesta parcial con un tiempo promedio de 35 días hábiles.

II. Efectividad en la Respuesta

Utilizando el Método Aleatorio Simple de la Contraloría General de la Republica con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se estableció una muestra de 13 Denuncias, en la cuales se analizó que la respuesta otorgada al usuario fuera acorde a su petición, encontrando que el 100% de estas fueron efectivas.

Es importante resaltar esta efectividad, teniendo en cuenta que esto ayuda a mejorar la reputación y el buen nombre de la Entidad ante la Ciudadanía, demostrando que las denuncias reportadas por ellos tienen un tratamiento dentro de la Entidad.

VIII. Conclusiones

- ✚ Se evidencia mejoras a través de la realización de las actividades que trataron los hallazgos 1, 2, 4 y 5 obtenidos en la auditoría realizada al primer semestre de 2019 que fueron efectivas, generando mejoras en la gestión tanto de las PQRS como de las Denuncias.
- ✚ La Auditoria produjo como resultado cinco observaciones: las observaciones No 1, No 3 y No 4 para el área de Servicio al Cliente – PQR, la observación No 2 para Control Interno Disciplinario y la observación No 5 para Operaciones.

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
II Semestre 2019 – I Semestre 2020
1 de febrero 2021**

- ✚ El incumplimiento en las actividades al plan de mejoramiento presentado para la auditoria del primer semestre de 2019 para el hallazgo 3, género que se presentará la observación No 01.

Cordialmente

JOSEFINA DEL PILAR RODRÍGUEZ ARIAS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró: Yeimy Pérez Sanmiguel
TRD: 120.2.1 – Auditorías Internas – Auditoria Especial PQR II Semestre 2019 y I semestre 2020