


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

CERTIFICACIÓN SOBRE CONTROL DE CALIDAD
CIRCULAR UNICA NUMERAL 2.1.4.1
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO - SIC

VIGENCIA 2020

Remitido a:

Luis Humberto Jiménez Morera
 Presidente

Isabel Cristina Vargas Sinisterra
 Jefe Oficina Asesora Jurídica

Manuel Fernando Avendaño Lemaitre
 Vicepresidente de Operaciones

Aida Marcela Bobadilla Díaz
 Vicepresidenta de Servicio al Cliente

Alejandro Lara Bonilla
 Director Nacional de Gestión Logística

Marzo 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 | 4 |
| V. | Resultados de la revisión..... | 4 |
| VI. | Conclusiones | 11 |

I. Objetivo

Realizar la verificación de la información de los indicadores de calidad establecidos en la Circular Única emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio en el numeral 2.4.1 y 2.4.1.1 de los cuales los parámetros se encuentran establecidos por las resoluciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC 5587 y 5588 de 2019, con el objetivo de dar cumplimiento al Régimen de Protección al Usuario Postal (RPUP) Resolución 3038 de 2011 consolidado en la Resolución 5050 de 2016.

II. Metodología utilizada

-  Solicitud de información
-  Análisis de los datos y verificación del cálculo para cada uno de los indicadores

III. Criterios de auditoria

Externo

Circular Única – SIC: Título III Telecomunicaciones numeral 2.4.1 *"Publicación de los indicadores de atención al usuario"*

Circular Única – SIC: Título III Telecomunicaciones numeral 2.4.1.1 *"Certificación sobre el control de calidad"*

Resolución 3038 de 2011 – CRC *"Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales"*

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

Resolución 5587 de 2019 – CRC *"Por la cual se modifican los artículos 2.2.2.1 y 2.2.7.9 del Capítulo 2 del Título II, y el Formato 4.1. del Capítulo 3 del Título Reportes de Información, contenidos en la Resolución CRC 5050 de 2016"*

Resolución 5588 de 2019 – CRC *"Por la cual se modifican algunas disposiciones establecidas en el capítulo 4 Título V de la Resolución CRC5050 de 2016", en su artículo 2 "... Disposiciones Aplicables a los Operadores de Mensajería Expresa ..."*

Resolución 5955 de 2020 – CRC *"Por la cual se suspenden, hasta el 31 de mayo de 2020, algunas disposiciones relacionadas con la prestación de servicios postales contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 y la Resolución MinTIC 1552 de 2014 y se dictan otras disposiciones"*

Resolución 5991 de 2020 – CRC *"Por la cual se amplía la vigencia de las suspensiones de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general establecidas en las resoluciones CRC 5941, 5952, 5955 y 5956 de 2020, se amplía la vigencia de algunas de las medidas adoptadas en la Resolución CRC 5969 de 2020, y se dictan otras disposiciones"*

IV. Alcance

Este informe corresponde a la vigencia de 2020, para los indicadores de calidad que hacen parte de la Circular Única para dar cumplimiento al Régimen de Protección al Usuario Postal (RPUPO).

V. Resultados de la revisión

La certificación emitida por la Oficina Asesora de Control Interno para el I, II, III y IV trimestre de 2020 está compuesta de:

QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS

Este indicador está compuesto por la cantidad de quejas presentadas por personas naturales a través del sistema CUN para los siguientes servicios: Mensajería expresa, correo y giros.

Del total de quejas presentadas por personas naturales para la vigencia 2020 al analizarlas por servicio se obtiene que el 70% de ellas pertenecen al servicio de Correo y el 14% al servicio de Mensajería Expresa.

Cuadro No 01

| Servicio | Cantidad de Quejas | % |
|--------------------|---------------------------|-------------|
| Mensajería Expresa | 8.473 | 17% |
| Correo | 41.158 | 82% |
| Giros | 646 | 1% |
| Total | 50.277 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

Del total de quejas presentadas por personas naturales al analizarlas por tipología se obtiene que el 60% de las quejas el motivo es por "Incumplimiento en tiempos de entrega" y el 15% el motivo es "Otros (Abandono Legal, Devolución Irregular, Prueba de Entrega, Reembolso, Reliquidación e Incautación)"

Cuadro No 02

| TIPOLOGIA | Cantidad de Quejas | % |
|---|---------------------------|-------------|
| 101. Deficiencia en la atención al usuario | 1132 | 2% |
| 102. Deficiente información al usuario | 758 | 1% |
| 103. Incumplimiento en tiempos de entrega | 34817 | 60% |
| 104. Avería del objeto postal | 944 | 2% |
| 105. Perdida del objeto postal | 0 | 0% |
| 106. Expoliación del objeto postal | 1522 | 3% |
| 107. Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera) | 0 | 0% |
| 108. No recepción de PQRs | 0 | 0% |
| 109. Otros | 9030 | 15% |
| 110. Cumplimiento de una orden de la SIC | 8 | 0% |
| 111. Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales | 6299 | 11% |
| 112. Indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal | 9 | 0% |
| 113. Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas | 13 | 0% |
| 114. Solicitudes o requerimientos de información | 3919 | 7% |
| Total | 58.451 | 100% |

**Certificación sobre Control de Calidad Circular Única Numeral 2.1.4.1 Superintendencia de
Industria y Comercio - SIC
Vigencia 2020
Informe marzo de 2021**

Fuente: Elaboración Propia

Al analizar la información para el servicio de **"Mensajería expresa"** el 55% de las quejas el motivo es por "Incumplimiento en tiempos de entrega" y el 16% el motivo es "Otros (Abandono Legal, Devolución Irregular, Prueba de Entrega, Reembolso, Reliquidación e Incautación)"

Cuadro No 03

| TIPOLOGIA | No PQRS | % |
|---|----------------|-------------|
| 101. Deficiencia en la atención al usuario | 240 | 3% |
| 102. Deficiente información al usuario | 120 | 1% |
| 103. Incumplimiento en tiempos de entrega | 4701 | 55% |
| 104. Avería del objeto postal | 456 | 5% |
| 105. Perdida del objeto postal | 0 | 0% |
| 106. Explotación del objeto postal | 422 | 5% |
| 107. Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera) | 0 | 0% |
| 108. No recepción de PQRS | 0 | 0% |
| 109. Otros | 1368 | 16% |
| 110. Cumplimiento de una orden de la SIC | 0 | 0% |
| 111. Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales | 603 | 7% |
| 112. Disponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal | 0 | 0% |
| 113. Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas | 11 | 0% |
| 114. Solicitudes o requerimientos de información | 552 | 7% |
| Total | 8473 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

Al analizar la información para el servicio de **"Correo"** el 61% de las quejas el motivo es por "Incumplimiento en tiempos de entrega" y el 15% el motivo es "Otros (Abandono Legal, Devolución Irregular, Prueba de Entrega, Reembolso, Reliquidación e Incautación)"

Cuadro No 04

| TIPOLOGIA | No PQRS | % |
|---|----------------|-------------|
| 101. Deficiencia en la atención al usuario | 700 | 2% |
| 102. Deficiente información al usuario | 499 | 1% |
| 103. Incumplimiento en tiempos de entrega | 25029 | 61% |
| 104. Avería del objeto postal | 395 | 1% |
| 105. Perdida del objeto postal | 0 | 0% |
| 106. Explotación del objeto postal | 851 | 2% |
| 107. Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera) | 0 | 0% |
| 108. No recepción de PQRS | 0 | 0% |
| 109. Otros | 6188 | 15% |
| 110. Cumplimiento de una orden de la SIC | 8 | 0% |
| 111. Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales | 4690 | 11% |
| 112. Disponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal | 0 | 0% |
| 113. Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas | 2 | 0% |
| 114. Solicitudes o requerimientos de información | 2796 | 7% |
| Total | 41158 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

**Certificación sobre Control de Calidad Circular Única Numeral 2.1.4.1 Superintendencia de
Industria y Comercio - SIC
Vigencia 2020
Informe marzo de 2021**

Al analizar la información para el servicio de **"Giros"** el 70% de las quejas el motivo es por "Otros (Abandono Legal, Devolución Irregular, Prueba de Entrega, Reembolso, Reliquidación e Incautación)" y el 21% el motivo es "Solicitudes o requerimientos de información"

Cuadro No 05

| TIPOLOGIA | No PQRS | % |
|---|------------|-------------|
| 101. Deficiencia en la atención al usuario | 39 | 6% |
| 102. Deficiente información al usuario | 7 | 1% |
| 103. Incumplimiento en tiempos de entrega | 22 | 3% |
| 104. Avería del objeto postal | 0 | 0% |
| 105. Pérdida del objeto postal | 0 | 0% |
| 106. Explotación del objeto postal | 0 | 0% |
| 107. Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera) | 0 | 0% |
| 108. No recepción de PQRS | 0 | 0% |
| 109. Otros | 454 | 70% |
| 110. Cumplimiento de una orden de la SIC | 0 | 0% |
| 111. Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales | 5 | 1% |
| 112. Indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal | 10 | 2% |
| 113. Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas | 0 | 0% |
| 114. Solicitudes o requerimientos de información | 109 | 17% |
| Total | 646 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia

INDICADORES DE CONFIABILIDAD Y VELOCIDAD:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones a través del Artículo Segundo de la Resolución 5588 de 2019 "Disposiciones Aplicables a los Operadores de Mensajería Expresa", determinó las metas y el cálculo para los indicadores de Confiabilidad y Velocidad, que hacen parte de la Circular Única y el RPUPO

Teniendo en cuenta lo anterior, esta Oficina Asesora de Control Interno para el análisis de la información tuvo en cuenta los siguientes criterios de evaluación:

INDICADOR DE CONFIABILIDAD

Durante la vigencia 2020 para los I, II, III y IV trimestre del año el proceso de Gestión de la Operación informó a esta Oficina Asesora de Control Interno los siguientes indicadores:

Cuadro No 06

| Trimestre | Confiabilidad: % de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa | |
|-----------|--|---|
| | Individual (Meta 99%) | Masivo (Meta 97%) |
| I | 91,79% | 62,15% |
| II | 94,59% | No se presentaron envíos masivos para persona natural |
| III | 92,20% | No se presentaron envíos masivos para persona natural |
| IV | 82,04% | No se presentaron envíos masivos para persona natural |

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede evidenciar el trimestre con el indicador más bajo fue el IV trimestre de 2020(1 de octubre a 31 de diciembre de 2020) con el 82,04%, para envíos de mensajería expresa de personas

**Certificación sobre Control de Calidad Circular Única Numeral 2.1.4.1 Superintendencia de
Industria y Comercio - SIC
Vigencia 2020
Informe marzo de 2021**

naturales para el tipo de servicio individual, para masivo a partir del II trimestre de 2020 (1 abril a 30 de junio de 2020) no se presentaron envíos.

Para dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 2.4.1.1. Certificación sobre el control de calidad, esta Oficina Asesora de Control Interno realizó las siguientes verificaciones a la información entregada por el proceso de Gestión de la Operación:

Cuadro No 07

| Trimestre | Total de Envíos | Verificación | | | | | | | | Total | % |
|--------------|-----------------|--|-----------|---|-----------|--|-------------|--|-------------|-------------|-------------|
| | | Envíos admitidos en un trimestre diferente | % | Envíos reportados entregados en buen estado y presentan Avería, Expoliación o perdida | % | Envíos cargados a cartero en el mes siguiente al terminar el trimestre | % | Envíos entregados en el mes siguiente al terminar el trimestre | % | | |
| I | 43426 | 0 | 0% | 0 | 0% | 153 | 0,4% | 645 | 1,5% | 798 | 1,8% |
| II | 19064 | 0 | 0% | 0 | 0% | 1166 | 6,1% | 395 | 2,1% | 1561 | 3,6% |
| III | 34405 | 0 | 0% | 0 | 0% | 437 | 1,3% | 48 | 0,1% | 485 | 1,4% |
| IV | 21674 | 0 | 0% | 0 | 0% | 131 | 0,6% | 84 | 0,1% | 215 | 1,0% |
| Total | 118569 | 0 | 0% | 0 | 0% | 1887 | 1,6% | 1172 | 1,0% | 3059 | 2,6% |

Fuente: Elaboración Propia

Teniendo en cuenta que los envíos reportados en cada uno de los trimestres para el año 2020 no se encontraron envíos que hayan sido Averiadados, Expoliados o perdidos y fueran reportados como entregados en buen estado, lo que permitió que esta Oficina Asesora de Control Interno remitiera los respectivos certificados

INDICADOR DE VELOCIDAD

Durante la vigencia 2020 para los I, II, III y IV trimestre del año el proceso de Gestión de la Operación informó a esta Oficina Asesora de Control Interno los siguientes indicadores:

Cuadro No 08

| Trimestre | Velocidad: Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito local) | |
|-----------|--|----------|
| | Local | Nacional |
| I | 80% | 75% |
| II | 57% | 59% |
| III | 59% | 59% |
| IV | 56% | 48% |

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede evidenciar el trimestre con el indicador más bajo fue el IV trimestre de 2020(1 de octubre a 31 de diciembre de 2020) con el 56%, para envíos de mensajería expresa de personas naturales en el ámbito local y 48% para el ámbito nacional.

Para dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 2.4.1.1. Certificación sobre el control de calidad, esta Oficina Asesora de Control Interno realizó las siguientes verificaciones a la información entregada por el proceso de Gestión de la Operación:

Cuadro No 09

**Certificación sobre Control de Calidad Circular Única Numeral 2.1.4.1 Superintendencia de
Industria y Comercio - SIC
Vigencia 2020
Informe marzo de 2021**

| Trimestre | Total de Envíos | Verificación | |
|--------------|-----------------|--|-------------|
| | | Envíos cargados a cartero en el mes siguiente al terminar el trimestre | % |
| I | 43069 | 217 | 0,5% |
| II | 19064 | 1654 | 8,7% |
| III | 34405 | 636 | 1,8% |
| IV | 21674 | 155 | 0,7% |
| Total | 118212 | 2662 | 2,3% |

Fuente: Elaboración Propia

Teniendo en cuenta que los envíos reportados en cada uno de los trimestres para el año 2020 el 2,3% de estos fueron cargados a cartero en el mes siguiente al terminar el trimestre a evaluar, lo cual no representa una materialidad que permita generar un hallazgo.

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS Vs ENVÍOS MENSAJERÍA EXPRESA

Al comparar el total de envíos que presentó la Operación Vs total de quejas recibidas por Mensajería Expresa se obtiene que del total de envíos solo el 7% presentaron quejas para la vigencia del año 2020.

RESULTADOS DE LOS INFORMES DE AUDITORIA PARA CADA UNO DE LOS TRIMESTRES

Teniendo en cuenta las resoluciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC 5587 y 5588 de 2019 las cuales indican los parámetros para los indicadores de Peticiones, Quejas y Reclamos, así como, para los indicadores de Confiabilidad y Velocidad respectivamente, está Oficina Asesora de Control Interno realizó mesas de trabajo con el objetivo de analizar la normativa vigente y ajustar los indicadores a ella:

- ✚ Mesa de trabajo del 23 de diciembre de 2019 con la Oficina Asesora de Planeación, Jefatura de la Oficina Asesora Marketing y Servicio al Cliente: Se revisó y analizó toda la normativa respectiva a Peticiones, Quejas y Reclamos para dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 5587 de 2019 emitida por la CRC y la Circular Única emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC.
- ✚ Mesa de trabajo del 27 de diciembre de 2019 con la Jefatura de la Oficina Asesora Jurídica, Vicepresidencia de Servicio al Cliente, Jefatura de la Oficina Asesora de Marketing y la Dirección Nacional de Gestión Logística: Se revisó y analizó toda la normativa respectiva a:
 1. Peticiones, Quejas y Reclamos para dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 5587 de 2019 emitida por la CRC
 2. Indicadores de Confiabilidad y Velocidad establecidos en la Resolución 5588 de 2019 emitida por la CRC
 3. la Circular Única emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC
- ✚ Mesa de trabajo del 24 de enero de 2020 con Oficina Asesora de Planeación, Gestión de la Operación y Oficina Asesora Jurídica: Donde se realizó aclaración de los parámetros establecidos por la Resolución 5588 de 2019 establecidos para los indicadores de Confiabilidad y Velocidad

**Certificación sobre Control de Calidad Circular Única Numeral 2.1.4.1 Superintendencia de
Industria y Comercio - SIC
Vigencia 2020
Informe marzo de 2021**

- ✚ Mesa de trabajo del 28 de enero de 2020 con Oficina Asesora de Planeación, Servicio al Cliente y Oficina Asesora Jurídica: Donde se realizó aclaración de los parámetros establecidos por la Resolución 5587 de 2019 establecidos para las Peticiones, Quejas y Reclamos
- ✚ comunicado No CI.E.C 139-e/2020 del 20 de marzo de 2020 donde se informó por parte de esta Oficina Asesora de Control Interno a la Vicepresidencia de Operaciones los criterios para los indicadores de Confiabilidad y Velocidad

Es de aclarar, que los indicadores son calculados y presentados por la Vicepresidencia de Operaciones, son de público conocimiento a través de la página web de la entidad y han sido remitidos en copia tanto a la Vicepresidencia de Operaciones como a la Vicepresidencia de Servicios al Cliente

ANÁLISIS DE EFECTIVIDAD Y CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

A través del CIEC 311-e 2020 el día 30 de septiembre de 2020 se informó al proceso Gestión de la Operación la siguiente debilidad, a través del Informe de Auditoría para el II trimestre de 2020:

*"Teniendo en cuenta el análisis realizado, se evidencia que la mayor cantidad de quejas están acorde con el indicador de velocidad, es decir, el 56% de las quejas presentadas es por incumplimiento en la entrega del objeto postal y al revisar el indicador de velocidad se establece que el cumplimiento total es del 52%, por lo tanto, **se recomienda** mejorar los procesos de entrega de los envíos para mejorar estos porcentajes y llegar al cumplimiento de la meta que es del 97% para local y el 93% para nacional."*

Siendo este un tema reiterativo para el I trimestre de 2020 y II trimestre de 2020, se generaron los siguientes hallazgos:

Hallazgo No 01: Incumplimiento en las metas establecidas para el indicador de Confiabilidad por la Comisión de Regulación a través del Artículo 2 de la Resolución 5588 de 2019

Hallazgo No 02: Incumplimiento en las metas establecidas para el indicador de velocidad por la Comisión de Regulación a través del Artículo 2 de la Resolución 5588 de 2019

La vicepresidencia de Operaciones el día 7 de octubre de 2020 a través del comunicado No DNGL 11 2020, esta Oficina Asesora de Control Interno recibió el siguiente Plan de Mejoramiento con el objetivo de mejorar los indicadores de confiabilidad y velocidad y subsanar los hallazgos reportados:

Cuadro No 10

| No | Hallazgo | Recomendación | Acción para implementar por el responsable del Proceso / Subproceso | Observaciones | Fecha de Compromiso | Responsable de la acción a implementar |
|-----------|--|--|--|--|----------------------------|---|
| 1 | Hallazgo No 01: Incumplimiento en las metas establecidas para el indicador de Confiabilidad por la Comisión de | Fortalecer los controles en el proceso de entrega de los envíos para mejorar el estado de la entrega para envíos impuestos | Solicitar la revisión y ajuste en la fórmula del indicador. | Este indicador presenta una fórmula de medición que bajo el escenario de no tener novedades el resultado no es | 6-nov-20 | Operaciones y área jurídica, Control Interno |

**Certificación sobre Control de Calidad Circular Única Numeral 2.1.4.1 Superintendencia de
Industria y Comercio - SIC
Vigencia 2020
Informe marzo de 2021**

| No | Hallazgo | Recomendación | Acción para implementar por el responsable del Proceso / Subproceso | Observaciones | Fecha de Compromiso | Responsable de la acción a implementar |
|----|---|---|--|---|---------------------|--|
| | Regulación a través del Artículo 2 de la Resolución 5588 de 2019 | por personas naturales. | | 100%, Ejemplo: $((39.183) / (42.714 - 0)) = 91,73\%$, bajo esta fórmula las medidas a implementar no tendrán efecto. | | |
| 2 | Hallazgo No 02: Incumplimiento en las metas establecidas para el indicador de velocidad por la Comisión de Regulación a través del Artículo 2 de la Resolución 5588 de 2019 | Fortalecer los controles en el proceso de entrega de los envíos para mejorar los tiempos de entrega para envíos impuestos por personas naturales. | Implementar a nueva Matriz de cobertura con los tiempos actualizados. Implementar rutas aéreas hacia las regionales con el fin de garantizar los tiempos y conexión a las diferentes ciudades. | Matriz en proceso de implementación. Incluir PostExpress en rutas aéreas nacionales | 6-nov-20 | Operaciones, Comercial |

Fuente: Formato de Hallazgos y Seguimiento presentado por Vicepresidencia de Operaciones

Las actividades fueron cumplidas en el mes de noviembre de 2020, sin embargo, como se puede establecer en el presente informe, los indicadores para Mensajería Expresa de los envíos impuestos por personas naturales siguen sin cumplir las metas establecidas, tal como se evidencia en el reporte para el IV trimestre de 2020 presentado por la Vicepresidencia de Operaciones a través del comunicado VO 004/2021 con fecha del 8 de enero de 2021:

Cuadro No 11





| PARÁMETRO | TIPO DE ENVÍO | INDICADOR | META | MEDICIÓN |
|---------------|---------------------|--|------|-----------------------|
| VELOCIDAD | Individual y Masivo | Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito local) | 97% | 56% |
| | | Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito nacional) | 93% | 48% |
| CONFIABILIDAD | Individual | % de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa | 99% | 82.04% |
| | Masivo | % de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa | 97% | No se presentó Envíos |

Fuente: Comunicado VO 004/2021

Por lo anterior expuesto, se evidencia que las acciones presentadas si bien es cierto se cumplieron no fueron efectivas, por lo tanto, los hallazgos continúan abiertos y a la Vicepresidencia de Operaciones le corresponde formular nuevas acciones que permitan el cumplimiento de las metas establecidas por la CRC por parte de SPN S.A. La evaluación de dicho plan será realizado por parte de esta oficina en el mes de julio de 2021 y comprenderá los resultados del I y II trimestre de 2021,

esto sin perjuicio de las certificaciones que por Circular Única en su numeral 2.4.1.1. emitida por la SIC, debe realizar esta Oficina, tanto del primer como el segundo trimestre del 2021.

VI. Conclusiones

-  Para 2020 el 7% de los envíos de mensajería expresa de personas naturales presentaron quejas.
-  Para 2020 del 100% de las quejas, el 60% fue por incumplimiento en los tiempos de entrega, el 15% el motivo es Otros (Abandono Legal, Devolución Irregular, Prueba de Entrega, Reembolso, Reliquidación e Incautación), el 11% por Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales, el 7 % por Solicitudes o requerimientos de información y el 7% restante las causales se encuentran en el cuadro No 02.
-  Se recomienda a la Vicepresidencia de Operaciones establecer diferentes estrategias y controles que garanticen el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Artículo 2 de la Resolución 5588 de 2019 emitida por la CRC.
-  Se recomienda a la Vicepresidencia de Operaciones establecer diferentes estrategias y controles que permitan la disminución de quejas por las siguientes causas: Incumplimiento en los tiempos de entrega, Otros (Abandono Legal, Devolución Irregular, Prueba de Entrega, Reembolso, Reliquidación e Incautación), Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales.

Cordialmente,

JOSEFINA DEL PILAR RODRÍGUEZ ARIAS

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró: Yeimy Pérez Sanmiguel

TRD: 120.2.1 – Auditorías Internas – Circular Única emitida por la SIC Vigencia 2020