

	INFORME DE AUDITORÍA	PR-EC-001-FR-006
		VERSIÓN: 05

**CERTIFICACIÓN SOBRE CONTROL DE CALIDAD
 CIRCULAR UNICA NUMERAL 2.4.1
 SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO - SIC**

I TRIMESTRE 2021

Remitido a:

Gustavo Adolfo Araque Ferrero
 Presidente

Maria Camila Rios Oliveros
 Jefe Oficina Asesora Jurídica

Manuel Fernando Avendaño Lemaitre
 Vicepresidente de Operaciones

Aida Marcela Bobadilla Díaz
 Vicepresidenta de Servicio al Cliente

Junio 04 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	9

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 2.1.4 y 2.1.4.1 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 (RPUPO) Resolución 3038 de 2011 consolidado en la Resolución 5050 de 2016.

II. Metodología utilizada

- φ Solicitud de información
- φ 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"*

Resolución 6183 de 2020 – CRC "Por la cual se amplía la vigencia de la suspensión de los efectos de algunas disposiciones regulatorias de carácter general contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, con ocasión de la ampliación hasta el 31 de mayo de 2021 de la declaratoria de la emergencia sanitaria por la pandemia del coronavirus COVID-19 y se dictan otras disposiciones"

IV. Alcance

Este informe corresponde al primer trimestre de 2021 (1 de enero – 31 marzo 2021), 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 primer trimestre de 2021 está compuesta de:

QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS (I TRIMESTRE 2021)

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 desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2021 al analizarlas por servicio se obtiene que el 76% de ellas pertenecen al servicio de Correo y el 22% al servicio de Mensajería Expresa.

Servicio	Cantidad de Quejas	%
Mensajería Expresa	1.727	22%
Correo	5.904	76%
Giros	172	2%
Total	7.803	100%

Fuente: Elaboración Propia

Del total de quejas presentadas por personas naturales al analizarlas por tipología se obtiene que el 52% de las quejas el motivo es por "Incumplimiento en tiempos de entrega" y el 18% el motivo es "Otros (Abandono Legal, Devolución Irregular, Prueba de Entrega, Reembolso, Reliquidación e Incautación)"

TIPOLOGIA	Cantidad de Quejas	%
101. Deficiencia en la atención al usuario	197	3%
102. Deficiente información al usuario	97	1%

Certificación sobre Control de calidad Circular Única
I trimestre 2021
Mayo 2021

TIPOLOGIA	Cantidad de Quejas	%
103. Incumplimiento en tiempos de entrega	4034	52%
104. Avería del objeto postal	240	3%
105. Perdida del objeto postal	0	0%
106. Explotación del objeto postal	317	4%
107. Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera)	0	0%
108. No recepción de PQRs	0	0%
109. Otros	1439	18%
110. Cumplimiento de una orden de la SIC	0	0%
111. Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales	949	12%
112. Indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal	4	0%
113. Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	1	0%
114. Solicitudes o requerimientos de información	525	7%
Total	7.803	100%

Fuente: Elaboración Propia

Al analizar la información para el servicio de **"Mensajería expresa"** el 52% de las quejas el motivo es por "Incumplimiento en tiempos de entrega" y el 17% el motivo es "Otros (Abandono Legal, Devolución Irregular, Prueba de Entrega, Reembolso, Reliquidación e Incautación)"

TIPOLOGIA	No PQRs	%
101. Deficiencia en la atención al usuario	67	4%
102. Deficiente información al usuario	21	1%
103. Incumplimiento en tiempos de entrega	890	52%
104. avería del objeto postal	132	8%
105. Perdida del objeto postal	0	0%
106. Explotación del objeto postal	82	5%
107. Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera)	0	0%
108. No recepción de PQRs	0	0%
109. Otros	302	17%
110. Cumplimiento de una orden de la SIC	0	0%
111. Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales	130	8%
112. Indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal	0	0%
113. Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	0	0%

TIPOLOGIA	No PQRS	%
114. Solicitudes o requerimientos de información	103	6%
Total	1727	100%

Fuente: Elaboración Propia

Al analizar la información para el servicio de **"Correo"** el 53% de las quejas el motivo es por "Incumplimiento en tiempos de entrega" y el 17% el motivo es "Otros (Abandono Legal, Devolución Irregular, Prueba de Entrega, Reembolso, Reliquidación e Incautación)"

TIPOLOGIA	No PQRS	%
101. Deficiencia en la atención al usuario	127	2%
102. Deficiente información al usuario	76	1%
103. Incumplimiento en tiempos de entrega	3137	53%
104. avería del objeto postal	108	2%
105. Perdida del objeto postal	0	0%
106. Explotación del objeto postal	235	4%
107. Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera)	0	0%
108. No recepción de PQRS	0	0%
109. Otros	995	17%
110. Cumplimiento de una orden de la SIC	0	0%
111. Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales	819	14%
112. Indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal	0	0%
113. Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	1	0%
114. Solicitudes o requerimientos de información	406	7%
Total	5904	100%

Fuente: Elaboración Propia

Al analizar la información para el servicio de **"Giros"** el 83% de las quejas el motivo es por "Otros (Abandono Legal, Devolución Irregular, Prueba de Entrega, Reembolso, Reliquidación e Incautación)" y el 9% el motivo es "Solicitudes o requerimientos de información"

TIPOLOGIA	No PQRS	%
101. Deficiencia en la atención al usuario	3	2%
102. Deficiente información al usuario	0	0%
103. Incumplimiento en tiempos de entrega	7	4%
104. avería del objeto postal	0	0%
105. Perdida del objeto postal	0	0%

TIPOLOGIA	No PQRS	%
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	142	83%
110. Cumplimiento de una orden de la SIC	0	0%
111. Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales	0	0%
112. Indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal	4	2%
113. Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	0	0%
114. Solicitudes o requerimientos de información	16	9%
Total	172	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.

Para el primer trimestre de 2021 los indicadores reportados por la Vicepresidencia de Operaciones son:

PARÁMETRO	TIPO DE ENVÍO	INDICADOR	META	MEDICIÓN
CONFIABILIDAD	Individual	% de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	99%	100%
	Masivo	% de objetos entregados en buen estado en servicios de Mensajería Expresa	97%	100%
VELOCIDAD	Individual y Masivo	Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito local)	97%	79%
		Efectividad en los tiempos de entrega en servicios de Mensajería Expresa (ámbito nacional)	93%	94%

Fuente: Comunicado VO 056/2021

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

INDICADOR DE CONFIABILIDAD

INDIVIDUAL

1. Verificar que los envíos fueron admitidos en el periodo a evaluar (01 de enero al 31 de marzo de 2021).

Resultado: Todos los envíos fueron admitidos en el periodo a evaluar (01 de enero al 31 de marzo de 2021).

MASIVO

1. Verificar que los envíos fueron admitidos en el periodo a evaluar (01 de enero al 31 de marzo de 2021).

Resultado: Todos los envíos fueron admitidos en el periodo a evaluar (01 de enero al 31 de marzo de 2021).

INDICADOR DE VELOCIDAD

1. Se Verificó la Cantidad de Objetos entregados que pertenecen al tipo de servicio de Mensajería Expresa e impuestos por persona naturales, en el periodo a evaluar (01 de enero al 31 de marzo de 2021)

Resultado: Se encontraron 141 (0,90%) envíos que se cargaron a cartero por primera vez en el mes de abril de 2021

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 0,96% presentaron quejas.

Resultados

Al analizar la información presentada por la Vicepresidencia de Servicio al Cliente y Operaciones no presentaron observación alguna por parte de esta Oficina, a través de los comunicados CIEC 093-e y 094-e 2021 emitió las respectivas certificaciones, las que se encuentran publicadas en los siguientes link:

<http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/CIEC%20093-e%202021%20Certificacion%20Circular%20Unica%20I%20Trimestre%202021%20PQR.pdf>

<http://www.4-72.com.co/sites/default/files/TextoImagenArchivo/CIEC%20094-e%202020%20Certificacion%20Circular%20Unica%20I%20Trimestre%202021%20Operaciones.pdf>

Así mismo en los puntos de venta se realizó la respectiva publicación:



Fuente: Correo Electrónico Indicadores Control Interno remitido por la VSAC

VI. Conclusiones

- ✚ Se puede concluir que del total de envíos de mensajería expresa para personas naturales solo el 0,96% de ellos presento alguna queja.
- ✚ Del total de quejas presentadas para el primer trimestre de 2021 (7.803) el 53% de ellas (4.034) fueron por incumplimiento en los tiempos de entrega para los servicios de mensajería expresa, correo y giros impuestos por personas naturales.

Cordialmente,

JOSEFINA DEL PILAR RODRÍGUEZ ARIAS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró: Yeimy Pérez Sanmiguel
TRD: 130.02.01 – Informes Entes Externos – Circular Única emitida por la SIC Vigencia 2021