

	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>PR-EC-001-FR-006</b>
		<b>VERSIÓN: 05</b>

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

**Remitido a:**

**Gustavo Adolfo Araque Ferraro**  
 Presidente

**Yina Paola Umbacia Galeano**  
 Vicepresidente de Servicio al Cliente (E)

**Juan Guillermo Herrera Luna**  
 Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario

**Orlando Bolivar Luna**  
 Gerente de Riesgo y Cumplimiento

**Agosto de 2021**

***ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS  
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN  
II Semestre 2020  
Agosto 2021***

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**Tabla de contenido**

I. Objetivo .....	4
II. Metodología utilizada .....	4
III. Criterios de auditoria.....	4
IV. Alcance .....	4
V. Resultados de la auditoria .....	4
VI. Conclusiones .....	19

## **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, así mismo, pronunciamiento del informe de gestión de PQR publicado en la página Web del mismo periodo.

## **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 y actualizado en noviembre de 2020

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 2020

## **V. Resultados de la auditoria**

### **A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN**

Durante el segundo semestre de 2020 se recibieron un total de 26166 quejas con el objetivo de evaluar los tiempos de respuesta y la efectividad en las respuestas, a través del método aleatorio

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS  
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN  
II Semestre 2020  
Agosto 2021**

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 90 quejas.

### I. Tiempos de respuesta

Las 90 quejas se encuentran en estado cerrada o cerrada parcial, al revisar los tiempos de respuesta se encuentra que:

Mes	Promedio de Días hábiles entre PQR recibida y Respuesta efectiva del cliente
Julio	16
Agosto	20
Septiembre	12
Octubre	13
Noviembre	21
Diciembre	17
<b>Total general</b>	<b>16</b>

*Fuente: Elaboración Propia*

Al analizar los motivos de las PQR que presentaron un tiempo superior a 15 días hábiles se encontró:

Concepto	Promedio Días Hábiles	Cantidad	%
PQR con Practica de pruebas o prueba de entrega	35	7	8%
Prorroga de 15 días	23	1	1%
PQR con solicitud de documentación al usuario	42	11	12%
PQR que superan el tiempo con causas diferentes a practica de pruebas, prueba de entrega o solicitud de documentación al usuario	35	3	3%

*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: "Petitionen 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.*

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 32 de la ley 1369, los Artículos: 2.2.7.10 de la Resolución 5050 de 2016 emitida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones y el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, según la muestra realizada para la presente auditoría el 3% (3 PQR) en promedio se contestaron en 35 días hábiles sin solicitud de prórroga, demora en la entrega de información por parte del usuario o practica de pruebas tal como lo indica la normativa vigente, según la información que se registra en el Sistema CUN.

**Acción Preventiva Sugerida:** Generar alertas en el sistema que permitan avisar cuando se estén venciendo los términos de ley.

**Respuesta Otorgada por el Proceso:** Teniendo en cuenta la siguiente respuesta otorgada por la Vicepresidencia de Servicio al Cliente el día 9 de junio de 2021 a través de correo electrónico:

*"Respetuosamente solicitamos que se dé claridad al informe respecto de la muestra seleccionada, debido a que al parecer se incluyeron los servicios internacionales prestados por Servicios Postales Nacionales como operador postal oficial, (...)"*

Se procedió a realizar nuevamente el análisis de información, solo para aquellos envíos nacionales, obteniendo la siguiente información:

Concepto	Promedio Días Hábiles	Cantidad	%
PQR con Practica de pruebas prueba de entrega	33	1	1%
Prorroga de 15 días	0	0	0%
PQR con solicitud de documentación al usuario	40	6	7%
PQR que superan el tiempo con causas diferentes a practica de pruebas, prueba de entrega o solicitud de documentación al usuario	16	2	2%

Fuente: Propia

Como se evidencia en la tabla anterior, el 2% de las quejas superan el tiempo por un día, por lo tanto, la posible observación No 01 no se levanta, sin embargo, se recomienda que el proceso siga generando acciones que eviten superar los tiempos de respuesta.

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS  
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN  
II Semestre 2020  
Agosto 2021**

**II. Efectividad en la respuesta**

Las 90 quejas se encuentran en estado cerrada o cerrada parcial, al revisar la efectividad de las respuestas otorgadas se encuentra que el 100% de las respuestas fueron efectivas

**III. Revisión Informe de Gestión Publicado en la Página WEB para el II Semestre de 2020.**

Con el objetivo de validar la información publicada en el informe de gestión de Servicio al Cliente para las PQR del II semestre de 2020, esta oficina Asesora procedió a verificar la siguiente Información, a través del reporte de quejas para el II Semestre de 2019 y II Semestre de 2020 descargado directamente del sistema CUN:

**Comparativo 2019 Vr 2020 Cifras generales**

Concepto	Información Informe de Gestión presentado por la VSAC	Información Validada
	Cantidad	Cantidad
Total quejas II 2019	42001	42001
Total de quejas Internacionales II 2019	No reportaron	35174
Porcentaje de quejas Internacionales II 2019	82%	84%
Total quejas II 2020	26166	26166
Total de quejas Internacionales II 2020	No reportaron	19780
Porcentaje de quejas Internacionales II 2020	69%	76%
II 2019 V II 2020	-38%	-38%
participación de los reclamos internacionales bajo	13	8

Fuente: Propia

Como se puede evidenciar el en cuadro anterior se presenta diferencias en: Porcentaje de quejas Internacionales II 2019, Porcentaje de quejas Internacionales II 2020 y participación de los reclamos internacionales.

PQR Recibidas por mes	Información Informe de Gestión presentado por la VSAC		Información Validada	
	2019	2020	2019	2020
Julio	9361	4572	9361	4572
Agosto	7587	5022	7587	5022
Septiembre	7738	5722	7738	5722
Octubre	6555	4753	6555	4753
Noviembre	5152	2900	5152	2900
Diciembre	5608	3197	5608	3197

Fuente Propia

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS  
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN  
II Semestre 2020  
Agosto 2021**

Para la cantidad de quejas recibidas por mes, no se presentaron diferencias.

**Canales de recepción**

Canales de Comunicación	Información Informe de Gestión presentado por la VSAC				Información Validada			
	2019		2020		2019		2020	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Contac Center		36%		39%	14953	36%	11649	45%
Página Web		47%		46%	19749	47%	11897	45%
Otros		17%		15%	7299	17%	2620	10%

Fuente Propia

Como se puede evidenciar en el cuadro anterior se presentaron diferencias de información de los canales de información para la vigencia 2020.

**Ponderación de PQR's por servicio.**

PQR por Servicio	Información Informe de Gestión presentado por la VSAC		Información Validada	
	2019	2020	2019	2020
Notiexpress	1729	762	1729	762
EMS	3241	956	3242	961
Paquetería Empresarial Terrestre	422	1023	419	1023
Paquetería	686	1292	686	1292
Casillero Virtual	856	1602	856	1602
otros	1739	1709	1759	1712
Correo Normal	6726	3719	6726	3719
Correo Certificado	17675	6110	17658	6127
Encomiendas	8927	8993	8927	8972

Fuente: Propia

Como se evidencia en el cuadro anterior se encuentran diferencia en los datos para la vigencia 2019 en los servicios de EMS, Paquetería Empresarial Terrestre, Otros y Correo certificado; para la vigencia 2020 en los servicios de EMS, Otros, Correo Certificado y Encomiendas

**Tipología por concepto de cierre.**

Concepto	Información Informe de Gestión presentado por la VSAC		Información Validada	
	2019	2020	2019	2020
Demora	28527	15811	28527	15812
Entrega Irregular	4491	2520	4491	2519

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS  
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN  
II Semestre 2020  
Agosto 2021**

Concepto	Información Informe de Gestión presentado por la VSAC		Información Validada	
	2019	2020	2019	2020
Prueba de Entrega	2738	1329	2738	1329
Devolución Irregular	1684	1215	1684	1214
Información	1222	1717	1222	1715
Reembolso	1100	1156	1100	1156
Otros	2239	2418	2239	2421

Fuente: Propia

Como se puede evidenciar en el cuadro anterior se presentaron diferencias para la vigencia 2020 en los conceptos de: Demora, Entrega Irregular, Devolución Irregular, Información y Otros.

**Posible Observación No 02: Diferencias entre la información reportada en la página web y lo analizado a través de los reportes de PQR generados a por el sistema CUN para el II semestre de las vigencias 2019 y 2020.**

Luego de validar la información de 56 datos se encontraron diferencia en 19 de ellos representando el 34% del total de la información verificada.

Concepto	Dato reportado VSAC	Dato validado
Porcentaje de quejas Internacionales II 2019	82%	84%
Porcentaje de quejas Internacionales II 2020	69%	76%
participación de los reclamos internacionales bajo	13	8
Contac Center 2020	39%	45%
Página Web 2020	46%	45%
Otros 2020	15%	10%
EMS 2019	3241	3242
Paquetería Empresarial Terrestre 2019	422	419
EMS 2020	956	961
otros 2019	1739	1759
otros 2020	1709	1712
Correo Certificado 2019	17675	17658
Correo Certificado 2020	6110	6127
Encomiendas 2020	8993	8972
Demora 2020	15811	15812
Entrega Irregular 2020	2520	2519
Devolución Irregular 2020	1215	1214
Información 2020	1717	1715

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS  
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN  
II Semestre 2020  
Agosto 2021**

Concepto	Dato reportado VSAC	Dato validado
Otros 2020	2418	2421

Fuente: Propia

**Respuesta Otorgada por el Proceso:** El día 9 de junio de 2021 el proceso de Vicepresidencia de Servicio al Cliente a través de correo electrónico informó con respecto a la posible Observación No 02, las siguientes respuestas:

“OBSERVACIONES PQR

1. Porcentaje de quejas internacionales II 2019

Respecto del numeral 1

Se reporto el dato de 82% el cual atiende a los siguientes datos: N. meses	II semestre 2019	Total, casos nacionales e internacionales	Casos Internacionales	%
1	jul	9361	8023	86%
2	ago	7587	6193	82%
3	sep	7738	6526	84%
4	oct	6555	5347	82%
5	nov	5152	4021	78%
6	dic	5608	4208	75%
<b>TOTAL</b>		<b>42001</b>	<b>34318</b>	<b>82%</b>

Fórmula utilizada, la menor cifra divide el mayor, se seleccionó el formato de %, se seleccionó la opción de dos decimales y nos resulta el dato reportado.

Se evidencia que el dato reportado corresponde a las cifras publicada en página web.

3. Participación en los reclamos internacionales bajo:

Reporte 2020 Vr 2019:  $82 - 69 = 13$  puntos corresponden a la cifra reportada.

4. Contac Center 2020 39% 45%

5. Página Web 2020 46% 45%

6. Otros 2020 15% 10%

Respecto de los numerales 4, 5 y 6.

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS  
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN**  
**II Semestre 2020**  
**Agosto 2021**

*En el punto 4, 5 y 6 se observa que el reporte realizado no corresponde a los datos de la base por lo que se procederá a generar una corrección en el próximo informe.*

*Respecto de los numerales del 7 al 19*

*los servicios en la plataforma son susceptibles de edición por lo que el dato puede variar dependiendo de la fecha en que se descargue la base de datos, esto atiende a que el servicio es seleccionado por el usuario y muchas veces los desconoce, el dato se edita cuando se evidencia la novedad en el sistema para identificar el flujo que debe aplicar, por lo que a partir del próximo informe se procederá a publicar la fecha de descarga de la base.”*

Teniendo en cuenta la respuesta otorgada por el proceso, el día 7 de julio de 2021 se solicitó al proceso la base de datos utilizada en la generación del Informe de PQR, información que fue recibida a través de correo electrónico el día 12 de julio de 2021, el cual, se procedió a validar nuevamente la información obteniendo la siguiente información:

<b>Concepto</b>	<b>Dato reportado</b>	<b>Dato validado</b>	<b>Resultado del dato luego de recibir la Base de Datos utilizada por la VSAC</b>
Porcentaje de quejas Internacionales II 2019	82%	84%	No se pudo validar debido a que solo se remitió la base de datos para los datos de la vigencia 2020
Porcentaje de quejas Internacionales II 2020	69%	76%	Al eliminar las quejas por casillero virtual (1602) en la base de datos recibida, el dato coincide.
participación de los reclamos internacionales bajo	13	8	No se pudo validar debido a que solo se remitió la base de datos para los datos de la vigencia 2020
Contac Center	39%	45%	Observación Aceptada por el Proceso
Página Web	46%	45%	Observación Aceptada por el Proceso
Otros	15%	10%	Observación Aceptada por el Proceso
EMS 2019	3241	3242	No se pudo validar debido a que solo se remitió la base de datos para los datos de la vigencia 2020
Paqueteria Empresarial Terrestre 2019	422	419	No se pudo validar debido a que solo se remitió la base de datos para los datos de la vigencia 2020
EMS 2020	956	961	El dato coincide en la base de datos aportada
otros 2019	1739	1759	No se pudo validar debido a que solo se remitió la base de datos para los datos de la vigencia 2020
otros 2020	1709	1712	El dato coincide en la base de datos aportada
Correo Certificado 2019	17675	17658	No se pudo validar debido a que solo se remitió la base de datos para los datos de la vigencia 2020
Correo Certificado 2020	6110	6127	El dato coincide en la base de datos aportada
Encomiendas 2020	8993	8972	El dato coincide en la base de datos aportada
Demora 2020	15811	15812	El dato coincide en la base de datos aportada
Entrega Irregular 2020	2520	2519	El dato coincide en la base de datos aportada
Devolución Irregular 2020	1215	1214	El dato coincide en la base de datos aportada
Información 2020	1717	1715	El dato coincide en la base de datos aportada
Otros 2020	2418	2421	El dato coincide en la base de datos aportada

Fuente: Propia

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS  
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN  
II Semestre 2020  
Agosto 2021**

**Observación No 01: Diferencias entre la información reportada en la página web y lo analizado a través de los reportes de PQR generados a por el sistema CUN para el II semestre de las vigencias 2019.**

Teniendo en cuenta, que la información para el II semestre de 2019 no fue recibida, la observación se mantiene para los siguientes datos:

Concepto	Dato reportado	Dato validado	Resultado del dato luego de recibir la Base de Datos utilizada por la VSAC
Porcentaje de quejas Internacionales II 2019	82%	84%	No se pudo validar debido a que solo se remitió la base de datos para los datos de la vigencia 2020
participación de los reclamos internacionales bajo	13	8	No se pudo validar debido a que solo se remitió la base de datos para los datos de la vigencia 2020
Contact Center	39%	45%	Observación Aceptada por el Proceso
Página Web	46%	45%	Observación Aceptada por el Proceso
Otros	15%	10%	Observación Aceptada por el Proceso
EMS 2019	3241	3242	No se pudo validar debido a que solo se remitió la base de datos para los datos de la vigencia 2020
paquetería Empresarial Terrestre 2019	422	419	No se pudo validar debido a que solo se remitió la base de datos para los datos de la vigencia 2020
otros 2019	1739	1759	No se pudo validar debido a que solo se remitió la base de datos para los datos de la vigencia 2020
Correo Certificado 2019	17675	17658	No se pudo validar debido a que solo se remitió la base de datos para los datos de la vigencia 2020
Otros 2020	2418	2421	El dato coincide en la base de datos aportada

Fuente: Propia

**VI Componente de Riesgos:**

Al revisar los riesgos del proceso, para el segundo semestre de 2020 se evidenció un cambio en el control C511 PQR- "Alertas y Reportes Reporte de PQR´s por vencer el día" el día 20 de julio de 2020

Los siguientes riesgos fueron modificados durante el segundo semestre de 2020:

Fecha Modificación	Código Riesgo	Nombre Riesgo
Jul 05, 2020	R47	Silencios Administrativos Positivos o incumplimiento en indicadores de los servicios nacionales
Jul 05, 2020	R48	Requerimientos y/o sanciones de incumplimiento al contrato de concesión por el MINTIC por respuestas no oportunas de las PQR.
Jul 05, 2020	R48	Requerimientos y/o sanciones de incumplimiento al contrato de concesión por el MINTIC por respuestas no oportunas de las PQR.
Jul 05, 2020	R304	Trámite inapropiado y/o inadecuado por los funcionarios en la gestión de verificación de las PQRS o información sujeta a modificación en los sistemas de información (SIPOST).
Jul 05, 2020	R22	Requerimientos o aplicación de ANS contractuales. (clientes Corporativos)
Jul 07, 2020	R47	Silencios Administrativos Positivos o incumplimiento en indicadores de los servicios nacionales
Jul 07, 2020	R304	Trámite inapropiado y/o inadecuado por los funcionarios en la gestión de verificación de las PQR o información sujeta a modificación en el sistema de información (SIPOST).

Fuente: Sistema Sherlock

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS  
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN  
II Semestre 2020  
Agosto 2021**

Para el segundo semestre de 2020 se evidenciaron los siguientes riesgos con planes de acción que a la fecha del presente informe su estado es cerrado.

Código Riesgo	Nombre Riesgo	Responsable Riesgo	Fecha Registro Riesgo	Clasificación Riesgo	Clasificación General Riesgo	Causas	Consecuencias	Descripción Acción	Nombre Estado Plan Acción
R326	Contagio de los funcionarios de Covid 19 en el Contact Center	Jefatura Nacional de Call Center	Jul 05, 2020	SARO	Ejecución y administración de procesos	No cumplir con la desinfección permanente a pisos, maquinas, estantes de trabajo, objetos o superficies de uso general y de alta manipulación por parte de los funcionarios, así como la desinfección de, No contar con elementos de protección personal (EPP) e higiene, para protección de los funcionarios dentro del Contact Center., Uso inadecuado de los elementos de protección personal (EPP) por parte de los funcionarios, en la prevención y protección del contagio al interior de las instalaciones del Contact Center., No conservar la distancia mínima recomendada entre el personal dentro del Contact Center (1,5 metros), Alta afluencia de funcionarios (aglomeraciones) en el Contact Center (áreas de trabajo), así como aglomeraciones de ciudadanía en general.	Perdida reputacional, Pérdidas humanas y/o enfermedades en los funcionarios., Contagio extensivo entre funcionarios y clientes., Bajo nivel de productividad de los asesores del Contact Center., Afectaciones Psicológicas a los funcionarios.	Documentar en forma estricta el cumplimiento de los protocolos de Bioseguridad establecidos en el plan de protocolos y contingencia para la prevención de contagio contra el Covid 19 de los funcionarios.	Cerrado
R327	Contagio de los funcionarios de Covid 19 en el subproceso de PQR	Jefatura Nacional de PQR	Jul 05, 2020	SARO	Ejecución y administración de procesos	No cumplir con la desinfección permanente a pisos, maquinas, estantes de trabajo, objetos o superficies de uso general y de alta manipulación	Perdida reputacional, Pérdidas humanas y/o enfermedades en los funcionarios., Contagio extensivo entre	Documentar en forma estricta el cumplimiento de los protocolos de Bioseguridad establecidos	Cerrado

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS  
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN  
II Semestre 2020  
Agosto 2021**

Código Riesgo	Nombre Riesgo	Responsable Riesgo	Fecha Registro Riesgo	Clasificación Riesgo	Clasificación General Riesgo	Causas	Consecuencias	Descripción Acción	Nombre Estado Plan Acción
						por parte de los funcionarios, No contar con elementos de protección personal (EPP) e higiene, para protección de los funcionarios de PQR., Uso inadecuado de los elementos de protección personal (EPP) por parte de los funcionarios, en la prevención y protección del contagio al interior de las instalaciones PQR, No conservar la distancia mínima recomendada entre el personal, dentro de PQR (1,5 metros).	funcionarios y clientes.	en el plan de protocolos y contingencia para la prevención de contagio contra el Covid 19 de los funcionarios.	
R343	Contagio de los funcionarios de Covid 19 en el proceso de indemnizaciones.	Indemnizaciones	Aug 18, 2020	SARO	Ejecución y administración de procesos	Alta afluencia de funcionarios en las áreas de trabajo de SPN, No conservar la distancia mínima recomendada entre el personal, dentro de las instalaciones de SPN, No contar con elementos de protección personal (EPP) e higiene, para protección de los funcionarios dentro y fuera de las instalaciones de SPN., Uso inadecuado de los elementos de protección personal (EPP) por parte de los funcionarios, en la prevención y protección del contagio al interior de las instalaciones de SPN y fuera de ellas., No cumplir con la desinfección permanente por la alta	Perdida reputacional, Pérdidas humanas y/o enfermedades en los funcionarios., Contagio extensivo entre funcionarios y clientes.	Documentar en forma estricta el cumplimiento de los protocolos de Bioseguridad establecidos en el plan de protocolos y contingencia para la prevención de contagio contra el Covid 19 de los funcionarios y desinfección de áreas de trabajo.	Cerrado

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS  
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN  
II Semestre 2020  
Agosto 2021**

Código Riesgo	Nombre Riesgo	Responsable Riesgo	Fecha Registro Riesgo	Clasificación Riesgo	Clasificación General Riesgo	Causas	Consecuencias	Descripción Acción	Nombre Estado Plan Acción
						manipulación de los equipos de cómputo por parte de los funcionarios de IT a suministrar a los funcionarios de la entidad , así como la desinfecta			
R344	Incumplimiento en los tiempos de respuesta en los requerimientos nacionales y/o internacionales.	Indemnizaciones	Aug 20, 2020	SARO	Ejecución y administración de procesos	* Procesos internos de aprobación y pago engorrosos., * Alto volumen de indemnizaciones., * Errores en los procedimientos de indemnización., * Falta de documentación soporte, * Fallas en el sistema (CUN / SITC), * Falta de personal	* Silencio administrativo. *Multas y sanciones por parte de la SIC en requerimientos nacionales., *Demandas, tutelas, desacatos, quejas., *Aumento de PQR's., * Pérdida de credibilidad e imagen de la Entidad, * Investigaciones disciplinarias., * Detrimiento patrimonial, * Pérdidas económicas	Envío de respuestas a los usuarios con el apoyo del aplicativo Sipost (trasmisión de la orden de servicio)	Cerrado

Fuente: Sherlock

Como se evidencio al desarrollar el componente de riesgos el proceso ha venido actualizando sus riesgos, controles a los mismos y generando planes de acción.

## B. DENUNCIAS

Durante el periodo evaluado (II Semestre de 2020) Se registraron un total de 30 Denuncias, las cuales todas se encuentran en estado cerrado

Al analizar las 30 denuncias se encontró que el 7%, se presentaron de manera Anónima:

Denunciante	Cantidad	%
Anónimas	2	7%
No Anónimo	28	93%

Fuente: Propia

Teniendo en cuenta el asunto presentado por los denunciantes (Usuarios), se analizaron para determinar cuáles fueron por posibles actos de corrupción, evidenciando el 37%:

Posible Acto de Corrupción	Total	%
NO	19	63%

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS  
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN  
II Semestre 2020  
Agosto 2021**

<b>Posible Acto de Corrupción</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
SI	11	37%
Total general	30	100%

Fuente: Propia

De aquellas denuncias los cuales presuntamente fueron un acto de corrupción en un 37% se presentaron en la Regional de CENTRO A principalmente en la ciudad de Bogota:

<b>REGIONAL</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Bogota	4	35%
Centro	2	19%
Noroccidente	3	27%
Occidente	2	19%
Total general	11	100%

Fuente: Propia

### **I. Tiempos de Respuesta**

El tiempo promedio de respuesta de las 30 denuncias presentadas en el periodo evaluado (II Semestre de 2020) es de 36 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 11 Denuncias, de las cuales 9 (81% de la muestra) de ellas tuvieron respuesta parcial con un tiempo promedio de 5 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 11 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.

### **C. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA PQR-DENUNCIAS II SEMESTRE DE 2019 – I SEMESTRE DE 2020**

El día 3 de febrero de 2021, a través del CIEC 029-e 2021 se remitió a las áreas de Servicio al Cliente, Control Interno Disciplinario y la Operación el informe final para la auditoria realizada a las PQR-Denuncias para el II Semestre de 2019 y I Semestre de 2020, donde realizaron las siguientes observaciones:

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS  
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN**  
**II Semestre 2020**  
**Agosto 2021**

<u>Consecutivo</u>	<u>Proceso / Subproceso / Área</u>	<u>DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO</u>	<u>ACCIÓN DE MEJORA</u>	<u>ACTIVIDADES / FECHA DE TERMINACIÓN</u>
1	Servicio al Cliente	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.	Actualización de la herramienta de PQRs que permita realizar una interoperabilidad con el sistema sipost en la tercera versión de la herramienta para el manejo de PQR.	15-dic-21
2	Control Interno Disciplinario	Observación No 02: No se encuentra la documentación de los lineamientos para la gestión y trámite de las denuncias en el sistema ISOLUCION.	1, Obtener la firma del Presidente de la entidad sobre el proyecto de manual el cual ya está elaborado, revisado por la oficina asesora jurídica y radicado en la presidencia de SPN. 2, Cargar el manual aprobado y firmado en el sistema ISOLUCION.	31 de marzo de 2021
3	Servicio al Cliente	Observación No 03: En el sistema CUN no se ve reflejado el cierre de las PQR's según el tiempo establecido por la Ley	Actualización de la herramienta de PQRs que permita establecer flujos y alertas de acuerdo a la normatividad aplicable por el servicio prestado.	15-dic-21
4	Servicio al Cliente	Observación No 04: No se cuenta con procedimiento para la reexpedición de guías con el objetivo de realizar los cambios de dirección:	Teniendo en cuenta que el procedimiento de reexpedición de guías le corresponde a la Vicepresidencia de operaciones y que según la información entregada por ellos la propuesta del proceso se encuentra en aprobación para publicar en isolución, lo que se propone como plan de acción desde la Jefatura de PQR's es realizar mesa de trabajo con operaciones, con el fin de socializar el procedimiento para la reexpedición de envíos.	30-jul-21
5	Gestión de la Operación	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		

Fuente: Propia

**I. Resultado de la evaluación de las observaciones:**

A continuación, se describe la evaluación a corte 30 de junio del 2021 de cada una de las observaciones:

**Observación 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.

**Acción de mejora:** Actualización de la herramienta de PQRS que permita realizar una interoperabilidad con el sistema sipost en la tercera versión de la herramienta para el manejo de PQR.

**Fecha de finalización:** 15 de diciembre de 2021

**Resultado:** En correo electrónico remitió a esta Oficina Asesora de Control Interno el 30 de junio de 2021 el proceso informa que se encuentra a la firma del contrato con el proveedor por parte de Secretaría General de y posterior a ella la expedición y aprobación de las pólizas. Aplicando el principio de economía y como no se ha cumplido el tiempo de finalización de la acción de mejora, la observación pasa como **Observación No 02** en el plan de mejoramiento de la presente auditoría.

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

**Acción de Mejora:** 1, Obtener la firma del Presidente de la entidad sobre el proyecto de manual el cual ya está elaborado, revisado por la oficina asesora jurídica y radicado en la presidencia de SPN.  
2, Cargar el manual aprobado y firmado en el sistema ISOLUCION.

**Fecha de Finalización:** 31 de marzo de 2021

**Resultado:** Se revisa en el Sistema ISOLUCION y se encuentra el manual MN-ID-001 MANUAL DE DENUNCIAS, el cual fue socializado el día 12 de julio de 2021, por lo anterior, la observación se da por **cerrada**

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

**Acción de Mejora:** Actualización de la herramienta de PQRS que permita establecer flujos y alertas de acuerdo con la normatividad aplicable por el servicio prestado.

**Fecha de finalización:** 15 de diciembre de 2021

**Resultado:** En correo electrónico remitió a esta Oficina Asesora de Control Interno el 30 de junio de 2021 el proceso informa que se encuentra a la firma del contrato con el proveedor por parte de Secretaría General de y posterior a ella la expedición y aprobación de las pólizas. Aplicando el principio de economía y como no se ha cumplido el tiempo de finalización de la acción de mejora, la observación pasa como **Observación No 03** en el plan de mejoramiento de la presente auditoría.

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

**Acción de Mejora:** Teniendo en cuenta que el procedimiento de reexpedición de guías le corresponde a la Vicepresidencia de operaciones y que según la información entregada por ellos la propuesta del proceso se encuentra en aprobación para publicar en isolución, lo que se propone como plan de acción desde la Jefatura de PQR´s es realizar mesa de trabajo con operaciones, con el fin de socializar el procedimiento para la reexpedición de envíos.

**Fecha de finalización:** 30 de julio de 2021

**Resultado:** Al revisar el procedimiento PR-SC-020 GESTIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS, se evidencia la definición de solicitud de reexpedición para aquellos casos donde se solicita el cambio de dirección del destinatario, así mismo, en la muestra se evidenció el procedimiento establecido para este tipo de solicitud a través de la queja No 7192-20-0000693200, sin embargo, este procedimiento no se encuentra debidamente documentado dentro del procedimiento PR-SC-20, por lo anterior, se mantiene la observación y pasa como la **Observación No 04** en el plan de mejoramiento de la presente auditoría.

**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.

**Acción de Mejora:** Efectivamente en los meses de Noviembre 2019 y Marzo del 2020 para agilizar la gestión de digitación de alguno envíos internacionales se estaba digitando (X) en las casillas de destinatario y dirección y únicamente se seleccionaba la ciudad de destino, por volúmenes de envíos y capacidad instalada para el proceso de digitación. Sin embargo, actualmente y debido a la situación global de pandemia y la caída de los volúmenes de ingreso de envíos internacionales, se definió que la digitación de todos los envíos con seguimiento internacional se debía realizar en su totalidad (nombre destinatario y dirección).

**Fecha de finalización:** 8 de abril de 2021

**Resultado:** Se evaluaron las evidencias presentadas con la herramienta de captura cognitiva y se evidencia, que está funcionando, también se comparó con la información de rezagos y se evidencia que no hay xx desde el mes de abril de 2021, por lo tanto, la observación se da por **Cerrada**

## **II. Aspectos por Mejorar**

1. Validación del campo No de Guía en el sistema CUN
2. Ajustar el Sistema CUN para que los cierres de las PQR no superen los tiempos establecidos por la normativa vigente.
3. Establecer un procedimiento para aquellos usuarios (Destinatarios o Remitente) que soliciten el cambio de dirección para la entrega de sus envíos

## **VI. Conclusiones**

- ✚ Luego de evaluar el plan de mejoramiento establecido para la auditoría de II semestre de 2019 y I semestre de 2020, como resultado se cerraron las observaciones No 02 permitiendo a la Entidad contar con un Manual de Denuncias y la observación No 05 con la implementación del sistema cognitivo, el cual permite minimizar los xx en los nombres y direcciones de los destinatarios.
- ✚ El proceso al no suministrar la base de datos para el II semestre de 2019, generó que no se pudieran validar los datos del informe publicado en la página web, correspondiente al informe del II semestre de 2020 de la gestión de PQR, por lo tanto, se generó la observación No 01.

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS  
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN  
II Semestre 2020  
Agosto 2021**

<b>Observación Plan de mejoramiento II Semestre de 2019 y I Semestre de 2020</b>	<b>Nuevo Nombre de la observación</b>
<b>Observación 01:</b> 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.	<b>Observación 02:</b> 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.
<b>Observación No 03:</b> En el sistema CUN no se ve reflejado el cierre de las PQR´s según el tiempo establecido por la Ley	<b>Observación No 03:</b> En el sistema CUN no se ve reflejado el cierre de las PQR´s según el tiempo establecido por la Ley
<b>Observación No 04:</b> No se cuenta con procedimiento para la reexpedición de guías con el objetivo de realizar los cambios de dirección	<b>Observación No 04:</b> No se cuenta con procedimiento para la reexpedición de guías con el objetivo de realizar los cambios de dirección

Cordialmente,

**JOSEFINA DEL PILAR RODRÍGUEZ ARIAS**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró: Yeimy Pérez Sanmiguel  
TRD: 130.02.01 – Auditorías Internas – Auditoría Especial PQR II semestre 2020