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

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
I Semestre 2021**

Remitido a:

Gustavo Adolfo Araque Ferraro
Presidente

Gabriel Jaime Rico Betancur
Vicepresidente Servicio al Cliente

Diana Karime Vélez Gonzalez
Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario

Orlando Bolivar Luna
Gerente Gestión de Riesgos

Noviembre 12 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.	Resultados de la auditoria	4
VI.	Conclusiones	18

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
-  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 primer Semestre de 2021

V. Resultados de la auditoria

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

Durante el primer semestre de 2021 se recibieron un total de 16860 quejas con el objetivo de evaluar los tiempos de respuesta y la efectividad en las respuestas, a través del método aleatorio simple 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

Criterio: Los tiempos de respuesta para quejas nacionales es de 15 días hábiles y para internacionales es de 60 días hábiles, tiempos establecidos en la normativa vigente Ley 1369 de 2009, Ley 1755 de 2015, Resolución 5050 de 2016 de CRC y las normas internacionales dispuestas por la UPU (Unión Postal Universal).

Al revisar el total de tiempos de las 16.860 quejas recibidas durante el primer semestre 2021 se evidencio que el tiempo promedio de respuesta para quejas nacionales es de 11 días hábiles y para internacionales 13 días hábiles:

Cuadro No 1

Mes	Promedio de Días hábiles entre PQR recibida y Respuesta efectiva del cliente (Nacional)	Promedio de Días hábiles entre PQR recibida y Respuesta efectiva del cliente (Internacional)
Enero	11	16
Febrero	9	14
Marzo	12	15
Abril	11	11
Mayo	12	11
Junio	9	9
Total general	11	13

Fuente: Elaboración Propia

Al tomar una muestra de 90 quejas se encontró que el tiempo promedio para quejas nacionales es de 14 días hábiles al igual que para quejas internacionales:

Cuadro No 2

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
I Semestre 2021
Noviembre 12 de 2021**

Mes	Promedio de Días hábiles entre PQR recibida y Respuesta efectiva del cliente (Nacional)	Promedio de Días hábiles entre PQR recibida y Respuesta efectiva del cliente (Internacional)
Enero	18	12
Febrero	3	17
Marzo	16	12
Abril	6	12
Mayo	24	20
Junio	17	11
Total general	14	14

Fuente: Elaboración Propia

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

Cuadro No 3

Concepto	Nacionales			Internacionales		
	Promedio Días Hábiles	Cantidad	%	Promedio Días Hábiles	Cantidad	%
PQR con Practica de pruebas prueba de entrega	19	2	8%	46	1	2%
Prorroga de 15 días	9	1	4%	21	1	2%
PQR con solicitud de documentación al usuario	45	2	8%	11	35	55%
PQR que superan el tiempo con causas diferentes a practica de pruebas, prueba de entrega o solicitud de documentación al usuario	33	4	15%	0	0	0%
Total Quejas de la muestra	14	26	100%	14	64	100%

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.

ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN

I Semestre 2021

Noviembre 12 de 2021

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.

Posible Observación 01: No se evidencia en el Sistema CUN los comunicados de prórroga

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 17 de la Ley 1755 de 2015, según la muestra realizada para la presente auditoría el 15% de las quejas nacionales (4 PQR) en promedio se contestaron en 33 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 Correctiva Sugerida: Generar alertas en el sistema que permitan avisar cuando se estén venciendo los términos de ley y no exista un documento de prórroga cargado.

Respuesta del Proceso: El día 14 de septiembre de 2021 la Jefatura Nacional de Quejas informó la respuesta a esta observación indicando:

1. Para el caso 7192-21-0000711024 se otorgo respuesta al usuario el 9 de febrero de 2021, y adjunta la imagen del correo certificado enviado al usuario, al calcular el tiempo este es de 15 días hábiles, sin embargo, el caso en CUN tiene actuaciones adicionales dentro del sistema posteriores a la respuesta otorgada al usuario

Añadir nueva Observación			
Fecha	Usuario	Actividad	Observaciones/Notas
25-Jan-2021 11:41:55	Jurídico Bogotá	Verificar y Evaluar Información	Control de calidad. Solicito se envíen evidencias verificando la queja manifestada por el usuario. Para ello por favor informar al colaborador (es), mencionados en la queja, son funcionarios municipales, transportistas, trabajadores directos de la "Comisión su cargo en la compañía. De igual manera informar claramente a el colaborador(es) fue enviado a descargas. Gracias
28-Jan-2021 09:48:44	Operaciones PQR y Control de Calidad Nacional	Gestión Operaciones	Según datos de destino de la por el destino del envío y recomendación del cliente se en la ciudad de Bogotá, se aporta número de guía 880180070100, anexo por el sistema, por lo tanto, hacer la respectiva investigación del caso pertinente en dicha regional.
09-Feb-2021 06:49:26	NOTIFICACIONES NACIONAL	Gestión Operaciones	Se envió respuesta por medio de correo electrónico
16-Mar-2021 12:22:25	Quejas	Gestión Operaciones	Se envió correo electrónico y digitalizado, se refrendó al distribuidor de los productos en atención al cliente
17-Mar-2021 09:45:47	Jurídico Bogotá	Análisis Respuestas Operaciones	PQR escalada a Coordinador. Causal de vencimiento. Demora en la respuesta de seguimiento
17-Mar-2021 10:09:14	SINDY MARCELA TIGANA	Análisis Respuestas Operaciones	Se autorizó la gestión para la PQR de la Clase Principal
09-Abr-2021 09:39:12	Jurídico Bogotá	Análisis Respuestas Operaciones	01
Anexos			
Añadir nuevo Anexo			
Fecha	Usuario	Actividad	Nombre
09-Feb-2021 06:49:26	NOTIFICACIONES NACIONAL	Gestión Operaciones	CORREO ELECTRONICO INAL.01
10-Feb-2021 04:33:54	NOTIFICACIONES NACIONAL	Gestión Operaciones	CORREO CERTIFICADO INAL.02

Fuente: Queja 7192-21-0000711024 reporte generado del sistema CUN

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

I Semestre 2021

Noviembre 12 de 2021

- Para el caso 7192-21-0000714695 se otorgó respuesta al usuario el 15 de marzo de 2021, y adjunta la imagen del correo certificado enviado al usuario, al calcular el tiempo este es de 15 días hábiles, sin embargo, el caso en CUN tiene actuaciones adicionales dentro del sistema posteriores a la respuesta otorgada al usuario

Adicionar Observación			
Fecha	Usuario	Actividad	Observaciones/Notas
05-Mar-2021 10:25:34	Jurídico Bogotá	Verificar y Evaluar Información	Cordial saludo. Solicito su amable colaboración validando la queja manifestada por el usuario. Para ello por favor informar si el colaborador (es), mencionados en la queja, son funcionarios misionales, transportistas, trabajadores directos de 4-72 (informar su cargo en la compañía). De igual manera informar claramente si el colaborador(es) fue enviado a descargos. Gracias
15-Mar-2021 02:25:43	NOTIFICACIONES NACIONAL	Gestión Operaciones	se envía respuesta por correo electrónico
19-Mar-2021 03:35:10	Quejas	Gestión Operaciones	
26-Mar-2021 03:10:04	TRANSPORTES CENTRO A	Gestión Operaciones	Buen día, teniendo en cuenta la novedad presentada se solicita a la transportadora el respectivo llamado de atención al conductor y se realiza una nueva capacitación sobre las normas de tránsito y la forma de parqueo para no repetir este tipo de novedades.
09-Apr-2021 09:48:57	Jurídico Bogotá	Análisis Respuestas Operaciones	PQR escalada a Coordinador. Causal de vencimiento: Demora en la respuesta de operaciones
09-Apr-2021 10:08:53	SINDY MARCELA TRIANA	Análisis Respuestas Operaciones	Se autorizó la gestión para la PQR de la Clave Principal
22-Apr-2021 02:36:45	Jurídico Bogotá	Análisis Respuestas Operaciones	rf

Anexos			
Adicionar Anexo			
Fecha	Usuario	Actividad	Nombre
15-Mar-2021 02:25:29	NOTIFICACIONES NACIONAL	Gestión Operaciones	CORREO ELECTRÓNICO NAL QUEJA
18-Mar-2021 12:09:48	NOTIFICACIONES NACIONAL	Gestión Operaciones	CORREO CERTIFICADO NAL QUEJA
26-Mar-2021 03:07:46	TRANSPORTES CENTRO A	Gestión Operaciones	DESCARGOS

Queja 7192-21-0000714695 reporte generado del sistema CUN

- Para el caso 7192-21-0000724401 el proceso informó que este era para el servicio de carga, por lo tanto, no se aplica la ley 1369 de 2009, sin embargo, si aplica la ley 1437 de 2011 el código sustantivo administrativo, el cual establece en su artículo 6 un término de 15 días para responder las peticiones realizadas por los usuarios, tiempo que fue superado según la información reportada en el sistema CUN, sin tener solicitud de prórroga alguna.
- Para el caso 7192-21-0000725521 el proceso admitió la demora en la respuesta.

Por lo anterior expuesto, se realiza la siguiente observación:

Observación 01: No se evidencia en el Sistema CUN los comunicados de prórroga

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, el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 6 de la ley 1437 de 2011, según la muestra realizada para la presente auditoría el 8% de las quejas nacionales (2 PQR) en promedio se contestaron en 18 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 y no exista un documento de prorroga cargado.

II. Efectividad en la respuesta

Las 90 quejas restantes 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 I semestre de 2021, está oficina Asesora procedió a verificar la siguiente Información, a través del reporte de quejas para las vigencias 2019, 2020 y I semestre de 2021 descargado directamente del sistema CUN, así como, el reporte de volumen de envíos admitidos tomado del aplicativo SIPOST obteniendo los siguientes datos:

Posible Observación No 02: Diferencias entre la información reportada en el informe que se encuentra en la página web Vs la información contenida en los aplicativos de CUN y SIPOST

1. Tasa de PQR (#PQR's/Envíos admitidos)

Cuadro No 4

Reportado por Servicio al Cliente		Dato obtenido a través de los aplicativos de CUN y SIPOST	
Año	%	Año	%
2019	0,45	2019	0,89
2020	0,42	2020	1,36
2021	0,36	2021	1,19

Fuente: Propia

Como se puede evidenciar el en cuadro anterior se presenta diferencias en la relación de las quejas recibidas Vs los Envíos Admitidos para las tres vigencias, sin embargo, se puede establecer que del total de envíos impuestos las quejas no superan el 1,4% permitiendo evidenciar que la entidad presta un buen servicio.

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
I Semestre 2021
Noviembre 12 de 2021**

2. Tasa de PQR (#PQR's/Envíos admitidos mensuales)

Cuadro No 5

Reportado por Servicio al Cliente				Reportado por Servicio al Cliente			
Mes / Año	2019	2020	2021	Mes / Año	2019	2020	2021
	%	%	%		%	%	%
Enero	0,34	0,33	0,31	Enero	0,82%	1,15%	1,23%
Febrero	0,38	0,36	0,32	Febrero	0,68%	0,73%	0,96%
Marzo	0,31	0,32	0,28	Marzo	0,38%	0,74%	1,09%
Abril	0,37	0,56	0,38	Abril	0,90%	1,65%	1,31%
Mayo	0,68	0,35	0,28	Mayo	1,15%	1,66%	1,28%
Junio	0,9	0,69	0,41	Junio	1,26%	1,35%	1,30%
Julio	0,53	0,4		Julio	1,18%	1,66%	
Agosto	0,38	0,4		Agosto	0,99%	2,22%	
Septiembre	0,48	0,41		Septiembre	1,06%	2,21%	
Octubre	0,43	0,45		Octubre	0,82%	2,23%	
Noviembre	0,27	0,33		Noviembre	0,79%	1,46%	
Diciembre	0,29	0,4		Diciembre	0,96%	1,42%	

Fuente Propia

Como se puede evidenciar el en cuadro anterior se presenta diferencias en la relación de las quejas recibidas Vs los Envíos Admitidos para todas las vigencias.

3. Canales de recepción

Cuadro No 6

Reportado por Servicio al Cliente				Dato obtenido a través del aplicativo de CUN			
Canales de Recepción / Año	2019	2020	2021	Canales de Recepción / Año	2019	2020	2021
	%	%	%		%	%	%
Página Web	17	35	45	Página Web	42%	50%	42%
Call Center	43	54	42	Call Center	39%	38%	36%
Otros	39	11	12	Otros	19%	13%	22%

Fuente Propia

Como se puede evidenciar en el cuadro anterior se presentaron diferencias de información de los canales de información para las tres vigencias, sin embargo, se puede establecer que el mayor canal de recepción de quejas es la página web.

4. Oportunidad en la Respuesta

Cuadro No 7

Reportado por Servicio al Cliente				Dato obtenido a través del aplicativo de CUN			
Tipo de Envío / Año	2019	2020	2021	Tipo de Envío / Año	2019	2020	2021
	Promedio Días hábiles	Promedio Días hábiles	Promedio Días hábiles		Promedio Días hábiles	Promedio Días hábiles	Promedio Días hábiles
Nacional	13	13	11	Nacional	13	12	11
Internacional Saliente	32	54	20	Internacional Saliente	24	20	11
Internacional Entrante	24	24	10	Internacional Entrante	34	47	21

Fuente: Propia

Como se evidencia en el cuadro anterior se encontraron diferencias para los tipos de envío internacionales tanto salientes como entrantes en las tres vigencias y para los nacionales solo se obtuvo diferencias para la vigencia 2020, sin embargo, se puede establecer que la entidad maneja un tiempo promedio dentro de los términos de la ley.

5. Estado de casos Abiertos y Cerrados a Corte de 30 de junio

Cuadro No 8

Reportado por Servicio al Cliente		Dato obtenido a través del aplicativo de CUN	
Estado PQR	%	Estado PQR	%
Abierto	9	Abierto	7
Cerrado	91	Cerrado	93

Fuente: Propia

Como se evidencia en el cuadro anterior se encontró una diferencia de 2 puntos entre la información reportada y la información obtenida a través del aplicativo CUN.

Respuesta Otorgada por el Proceso: A las diferencias reportadas en la información de los puntos 1 y 2 tasa PQR (#de Quejas/Envíos admitidos) el proceso indica que la información es tomada de dos fuentes:

- La primera es a través de una solicitud de Aranda (Sistema de la mesa de ayuda de IT) solicitando a la Dirección Nacional de IT el reporte de envíos admitidos para cada periodo (mes vencido).
- La segunda fuente es la información de los envíos admitidos solicitados a la torre de control para determinar los envíos internacionales admitidos.

El proceso también aclara que realiza estas peticiones debido a que la información en el sistema SIPOST no sigue los comportamientos.

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

I Semestre 2021

Noviembre 12 de 2021

Con respecto a la respuesta otorgada al punto 3 el proceso indica: *"La información publicada no coincide con la transcrita en el informe de auditoría, sin embargo, al realizar la validación la información esta no corresponde a la del CUN, por lo que se procedió a solicitar la corrección con el fin de subsanarlo."*

Al momento de realizar el presente informe se procedió a verificar en la página web el respectivo informe y la diapositiva **CANALES DE RECEPCION** se encuentra ajustada a lo informado por proceso.

Con respecto a los puntos 4 y 5 el proceso informó: *"La información diferente de canales front y tasa que presenta diferencias de información se genera debido a que la plataforma cambia de estados minuto a minuto, además la mayoría de campos son susceptibles de ser editados con el fin de que se puedan corregir los casos que lleven a tomar información errada, la información editable no irrumpe con las políticas de protección de datos ni con la normatividad aplicable."*

Si bien es cierto que la información no irrumpe con ninguna política de protección de datos ni la normativa aplicable, si va en contravía de los principios de la Política de Seguridad de la Información y Ciber Seguridad de la entidad establecida en el Manual de Políticas de Seguridad de la Información y Ciber Seguridad MN-GS-SI-007 en donde indica: *"... declara que la información es un activo de vital importancia para la entidad y asegurar su autenticidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad y la continuidad del negocio, es uno de los objetivos estratégicos y de la Alta Dirección; ..."*

Teniendo en cuenta lo anterior la genera la siguiente Observación:

Observación No 02: Diferencias entre la información reportada en el informe que se encuentra en la página web Vs la información contenida en los aplicativos de CUN.

1. Oportunidad en la Respuesta

Cuadro No 7

Reportado por Servicio al Cliente				Dato obtenido a través del aplicativo de CUN			
Tipo de Envío / Año	2019	2020	2021	Tipo de Envío / Año	2019	2020	2021
	Promedio Días hábiles	Promedio Días hábiles	Promedio Días hábiles		Promedio Días hábiles	Promedio Días hábiles	Promedio Días hábiles
Nacional	13	13	11	Nacional	13	12	11
Internacional Saliente	32	54	20	Internacional Saliente	24	20	11
Internacional Entrante	24	24	10	Internacional Entrante	34	47	21

Fuente: Propia

Como se evidencia en el cuadro anterior se encontraron diferencias para los tipos de envío internacionales tanto salientes como entrantes en las tres vigencias y para los nacionales solo se obtuvo diferencias para la vigencia 2020, sin embargo, se puede establecer que la entidad maneja un tiempo promedio dentro de los términos de la ley.

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
I Semestre 2021
Noviembre 12 de 2021**

2. Estado de casos Abiertos y Cerrados a Corte de 30 de junio

Cuadro No 8

Reportado por Servicio al Cliente		Dato obtenido a través del aplicativo de CUN	
Estado PQR	%	Estado PQR	%
Abierto	9	Abierto	7
Cerrado	91	Cerrado	93

Fuente: Propia

Como se evidencia en el cuadro anterior se encontró una diferencia de 2 puntos entre la información reportada y la información obtenida a través del aplicativo CUN.

Para los siguientes datos no se encontraron diferencias relevantes en la información:

1. Ponderación de PQR's por servicio.

Cuadro No 9

Reportado por Servicio al Cliente			Dato obtenido a través del aplicativo de CUN		
Servicio / Año	I Semestre 2020	I Semestre 2021	Servicio / Año	I Semestre 2020	I Semestre 2021
	%	%		%	%
Encomiendas	19%	30,46%	Encomiendas	19%	30,44%
Correo Certificado	33%	19,28%	Correo Certificado	33%	19,26%
Correo Normal	22%	12,74%	Correo Normal	22%	12,74%
Paquetería Terrestre	3%	7,07%	Paquetería Terrestre	3%	7,07%
Paquetería	3%	5,82%	Paquetería	3%	5,82%
EMS	4%	5,72%	EMS	4%	5,72%
Notiexpress	5%	4,16%	Notiexpress	5%	4,16%
Casillero Virtual	5%	3,93%	Casillero Virtual	5%	3,93%
Express Time	1%	2,91%	Express Time	1%	2,91%
Giros Nacionales	1%	1,30%	Giros Nacionales	1%	1,30%
Otros	3%	6,60%	Otros	3%	6,64%

Fuente: Propia

Como se evidencia en el cuadro anterior no se encontraron diferencias, fortaleciendo la conclusión realizada por servicio al cliente a través de su informe:

"Para el primer semestre de la vigencia 2021 el servicio con más PQR fue la Encomienda, desplazando al correo certificado que fue el servicio con más PQR en el primer semestre del 2020.

El servicio de correo certificado presento una disminución importante pasando del 33% al 19,28%

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
I Semestre 2021
Noviembre 12 de 2021**

El correo normal que ocupo el segundo puesto con el servicio con más PQR, también disminuyo, se considera que esto se debe a la trazabilidad que se viene haciendo y a la disminución de los servicios internacionales normales por causa de la pandemia."

2. Tipología por concepto de cierre para I Semestre de 2021.

Cuadro No 10

Reportado por Servicio al Cliente		Dato obtenido a través del aplicativo de CUN	
Tipología	%	Tipología	%
Demora	57	Demora	57%
Entrega Irregular	11	Entrega Irregular	11%
Prueba de Entrega	7	Prueba de Entrega	7%
Solicitudes y/o Información	6	Solicitudes y/o Información	6%
Devolución	5	Devolución	5%
Reembolso	4	Reembolso	4%
Averia	3	Averia	3%
Expoliación Parcial	2	Expoliación Parcial	2%
Otros	5	Otros	5%

Fuente: Propia

Como se evidencia en el cuadro anterior no se encontraron diferencias, fortaleciendo la conclusión realizada por servicio al cliente a través de su informe:

"Se identifica que la tipología que mayor afecta a los usuarios es la demora con un 57% de las PQR 's recibidas en el primer semestre de 2.021 seguida por entrega irregular con el 11%."

B. DENUNCIAS

Durante el periodo evaluado (I Semestre de 2021) Se registraron un total de 17 Denuncias, las cuales todas se encuentran en estado cerrado

Al analizar las 17 denuncias estas no fueron presentadas de manera anónima.

Teniendo en cuenta el asunto presentado por los denunciantes, se analizaron para determinar cuáles fueron por posibles actos de corrupción el 71% de las denuncias interpuestas:

Cuadro No 11

Posible Acto de Corrupción	Total	%
NO	5	29%
SI	12	71%
Total general	17	100%

Fuente: Propia

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
I Semestre 2021
Noviembre 12 de 2021**

De aquellas denuncias los cuales en el asunto colocado por el denunciante denomina un posible acto de corrupción en un 42% se presentaron en la Regional de CENTRO A principalmente en la ciudad de Bogota:

Cuadro No 12

REGIONAL	Total	%
Bogota	5	42%
Noroccidente	2	17%
Oriente	2	17%
Norte	3	24%
Total general	12	100%

Fuente: Propia

I. Tiempos de 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 8 Denuncias, con un tiempo promedio de 17 días hábiles para otorgar respuesta final al denunciante.

II. Efectividad en la Respuesta

Posible Observación No 03: Denuncias trasladadas a PQR en donde al leer los hechos se evidencia un posible acto de corrupción por parte del funcionario.

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 8 Denuncias, encontrado que 2 de ellas (No de Denuncia 11047 y 11048) se dio traslado al proceso de PQR.

Denuncia 11047: *"Qué el día 28 de abril de 2021 me llega una encomienda a mi lugar de residencia, la cual ya estaba pago el envío y **le cobran 20.000 pesos a mi hermano** qué es el qué lo recibe, en ese momento yo no me encontraba en mi casa. Por cuál motivo les pido qué me sea reembolsado mi dinero y tomen las respectivas medidas con sus trabajadores para qué no abusen de la gente. Número de guía del envío: ML068355832MH una compra realizada por aliexpres.*

Att: Jonathan Méndez Ramos

*Cc:1.063.159.450", **Lo subrayado y en negrilla es nuestro***

Teniendo en cuenta el Manual de Ética de la entidad en la definición de soborno es: *"El dar o recibir, por parte de una persona, algo de valor (usualmente dinero, regalos, préstamos, recompensas, favores, comisiones o entretenimiento), como una inducción o recompensa inapropiada para la obtención de negocios o cualquier otro beneficio".*, teniendo en cuenta, que el funcionario aparentemente solicito dinero para la entrega del envío, pudo haber incurrido en un acto de corrupción.

Denuncia 11048: *"Fui a retirar un dinero por moneygram en una oficina 4-72 hoy 5 de mayo del 2021 a las 11:50am y el cajero se negó a atenderme y me dijo estas palabras a continuación: **"No tengo plata disponible para tu retiro amigo, la plata que tengo son 3 millones de pesos y está apartada para una señora que es cliente y probablemente venga a retirarla en el***

horario de la tarde (que era de 1pm a 6pm)" le insistí un par de veces y no quiso atenderme e incluso fui a las 2pm y luego tuvo el descaro de decir que **en realidad no era una señora sino su jefe que tenía el dinero apartado**, a lo que yo respondí: "disculpe amigo pero primero usted me dice que es una señora y luego me dice que es su jefe, obviamente usted me esta mintiendo" luego de eso tampoco quiso atenderme... Le dije: "vecino, se supone que usted no puede apartarle dinero a nadie, se supone que esto es por orden de llegada" y aun así no quiso tenderme y me pidió que me retirara del lugar.

Lamentablemente no pude obtener el nombre de la persona, pero era un señor de estatura baja, piel morena y algo de ojeras", **Lo subrayado y en negrilla es nuestro.**

Teniendo en cuenta el Manual de Ética de la entidad se encuentra clasificado el tipo de corrupción privado como: "Cuando se logra o trata de lograr un beneficio para una persona natural.", teniendo en cuenta, que el funcionario aparentemente guarda el dinero existente para un tercero u su jefe inmediato, incurriendo así en un posible acto de corrupción.

Como se puede establecer en las denuncias ellas por la ciudadanía, en estos dos eventos, existe la posibilidad de actos de corrupción por parte de los funcionarios.

Acción Preventiva Sugerida: Generar un procedimiento por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario que permita tener mayores criterios al momento de trasladar o no una denuncia.

Respuesta del Proceso: "El día 07 de septiembre de 2021 se realizó una reunión con el equipo de la Oficina de Control Interno Disciplinario en el que se estableció que no se le dio trámite inmediato a las denuncias 20211047 y 20211048 con fundamento en el criterio legal establecido en el parágrafo primero del artículo 150 de la ley 734 de 2002, el cual señala que cuando la queja sea manifiestamente temeraria o difusa, como en esos casos, el funcionario se debe inhibir de iniciar actuación alguna. Por lo tanto, en el caso particular, antes de proferir dicho auto se estimó prudente remitirlo al área de PQR para que a través de esa gestión se pudieran obtener mayores datos, de manera que si existiera merito legal se activara la función disciplinaria."

Así mismo, realizo el siguiente plan de acción:

1. Dar trámite a las denuncias 20211047 y 20211048 (se someterán a reparto el día lunes 13 de septiembre de 2021).
2. No se enviará ninguna queja a PQR sin que previamente se le dé trámite legal en la Oficina de Control Interno Disciplinario según la naturaleza y contenido de cada queja.

Por lo anterior la **Observación No 03: Denuncias trasladadas a PQR en donde al leer los hechos se evidencia un posible acto de corrupción por parte del funcionario.** Se mantiene la observación hasta que el proceso presente las respectivas evidencias del plan de acción informado el día 7 de septiembre por el Jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario.

1. El resultado o los avances en las actuaciones de las denuncias 20211047 y 20211048.
2. El Procedimiento debidamente cargado en el sistema ISOLUCION de las denuncias que son objeto de traslados al área de PQR.

C. COMPONENTE DE RIESGOS

I. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACION

Al revisar los riesgos del proceso, para el primer semestre de 2021 no se evidencia cambios en los riesgos ni en los controles, sin embargo, a través de la muestra se pudo establecer la materialización de los siguientes riesgos, representando el 4,44% del total de la muestra tomada (90 Quejas):

Cuadro No 13

Numero de CUN	Riesgo Materializado
7192-21-0000717719	Envío perdido
7192-21-0000718144	Envío perdido
7192-21-0000721039	Envío Averiado
7192-21-0000721121	Envío Averiado

Fuente: Propia

Para el primer semestre de 2021 no se evidenciaron riesgos con planes de acción abiertos para el tratamiento de los riesgos evidenciados.

II. DENUNCIAS

Al revisar los riesgos del proceso, para el primer semestre de 2021 no se evidencia cambios en los riesgos ni en los controles, sin embargo, a través del reporte de los fallos realizados en el primer semestre de 2021, se materializaron 22 riesgos de actos de corrupción.

Cuadro No 14

No Caso	Riesgo Materializado
2017-067	pago a 16 aprendices por concepto de apoyo de sostenimiento, que se encontraban retirados de la Entidad.
2018-067	Irregularidad en la supervisión de los contratos de arrendamiento de la Regional Centro B, por parte de profesional administrativo y financiero.
2019-164	Presuntamente haber incumplido su deber funcional de vigilar y salvaguardar las piezas postales a las que tenía acceso con ocasión a su cargo, haciendo un uso indebido de los mismos, guardando diferentes envíos en dos cajas para lucrarse con su contenido
2019-079	Presuntamente, transgredir el ordenamiento jurídico al haber incumplido con el deber objetivo de cuidado, prudencia, sigilo y rectitud que debía tener como servidor público respecto de la información que compartía a través de las redes sociales y que vinculaba directamente a Servicios Postales Nacionales S.A.

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
I Semestre 2021
Noviembre 12 de 2021**

No Caso	Riesgo Materializado
2019-146	Presuntamente transgredir el ordenamiento jurídico al haber incumplido con su deber funcional de cuidado y trámite adecuado que debía tener como servidor público con el material filatélico y dineros que tenía bajo su responsabilidad y custodia.
2019-158	Presuntamente transgredir el ordenamiento jurídico al haber incumplido con el deber objetivo de cuidado que debía tener como servidor público con el dinero que tenía bajo su responsabilidad y custodia, al incumplir los procedimientos establecidos por la entidad al hacer un cambió de billetes a monedas.
2018-075	Omitir trámite derecho de petición – Sanción SIC.
2018-109	Incumplió con el deber objetivo de cuidado que debía tener como servidora pública con el dinero que tenía bajo su responsabilidad, lo que ocasionó que en el punto de venta se generara un faltante de dinero por valor de CUATRO MILLONES DOSCIENTOS NUFVE MIL SETECIENTOS CUARENTAY CUATRO PESOS (\$4.209. 744.00) MCTE.
2020-061	Incurrió en una conducta irregular y contraria a su deber funcional consistente en presentar, a sabiendas que lo era, un documento falso para justificar su inasistencia a laborar el día diecinueve (19) de diciembre de 2019.
2020-104	Incurrió en el mes de junio de 2020, en una conducta negligente, descuidada y contraria a su deber funcional, consistente en enviar al área de Gestión Humana de Servicios Postales Nacionales S.A., para los trámites pertinentes de registro y pago, la nómina de los trabajadores de la Regional Noroccidente del Plan Motores de dicho mes de junio sin advertir que lo que estaba remitiendo era la nómina anterior, esto es, la que correspondía al mes de mayo de 2020.

Fuente: Propia

Para el primer semestre de 2021 no se evidenciaron riesgos con planes de acción.

Posible Observación No 04: Eventos no reportados ni registrados en aplicativo Sherlock:

Como se pudo evidenciar en el cuadro No 13 y 14, hubo materialización de los riesgos operativos que no tienen planes de acción abiertos y de corrupción los cuales no se encuentran registrados en el sistema.

R30	Pérdida, extravío, expoliación y/o hurto en paquetería y documentos	Aug 11, 2014	SARO	Misionales	Extremo	Moderado	Solicitud al área de seguridad mayor seguimiento (Solicitud a el área de seguridad , mayor acompañamiento en los procesos de admisión y tratamiento de paquetería)	Humano	Cerrado
R30	Pérdida, extravío, expoliación y/o hurto en paquetería y documentos	Aug 11, 2014	SARO	Misionales	Extremo	Moderado	PLAN DE ACCION No. 1: Acompañamiento a la DNSP en los requerimientos y necesidades para el mejoramiento de cobertura de CCTV y personal para monitoreo y vigilancia en los centros Operativos del subproceso a Nivel nacional. (Periodicidad: A solicitud)	Humano	Cerrado
R30	Pérdida, extravío, expoliación y/o hurto en paquetería y documentos	Aug 11, 2014	SARO	Misionales	Extremo	Moderado	PLAN DE ACCION No. 2: Solicitar a GH un procedimiento que agilice el pronto suministro de personal adicional requerido en incrementos de producción y eficiencia en la aprobación de horas adicionales. (Periodicidad: Una Sola Vez) Fecha: 30 junio 2020	Humano	Cerrado
R30	Pérdida, extravío, expoliación y/o hurto en paquetería y documentos	Aug 11, 2014	SARO	Misionales	Extremo	Moderado	PLAN DE ACCION No. 3: Solicitar la realización de Pruebas de confiabilidad por parte de GH y la DNSP a los funcionarios, las cuales consisten en test psicológico, poligrafías, visitas domiciliarias, pruebas de vulnerabilidad, controles de calidad, entre otros. (Periodicidad: Una Sola Vez). Fecha: 30 de junio de 2020	Humano	Cerrado

12345678910...

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
I Semestre 2021
Noviembre 12 de 2021**

Código Riesgo	Riesgo	Fecha Registro	Clasificación Riesgo	Macroproceso	Riesgo Inherente	Riesgo Residual	Descripción Plan Acción	Tipo Recurso	Estado
R30	Pérdida, extravío, expoliación y/o hurto en paquetería y documentos	Aug 11, 2014	SARO	Misionales	Extremo	Moderado	PLAN DE ACCIÓN No. 4: La DNSP realizará inspecciones de seguridad física (mensuales) a los subprocesos de Gestión de la Operación a nivel nacional y de acuerdo a las novedades encontradas, generará un informe de dicha inspección a la VP de Operaciones y a las Jefaturas Nacionales de los subprocesos. (Periodicidad: Mensual). DNSP	Humano	Cerrado
R30	Pérdida, extravío, expoliación y/o hurto en paquetería y documentos	Aug 11, 2014	SARO	Misionales	Extremo	Moderado	*PLAN DE ACCIÓN No. 5 y 6: Establecer las condiciones para uso y aplicación de los procedimientos 1. Cambio de custodia 2. Encontrado. (Niveles o roles de quienes lo pueden realizar, cómo realizar, y solicitar que se refleje en la trazabilidad en SIPOST, y especificar que en ningún caso se utilizarán el cambio de custodia y el encontrado por personal ajeno al subproceso, ni entre centros operativos. Asignar los autorizados para su aplicación). Documentar los procedimientos y capacitar al personal operativo. (Periodicidad Una Sola vez)	Humano	Cerrado
R30	Pérdida, extravío, expoliación y/o hurto en paquetería y documentos	Aug 11, 2014	SARO	Misionales	Extremo	Moderado	PLAN DE ACCIÓN No. 6. Opción de uso del Encontrado: Establecer las condiciones: niveles de quienes lo pueden realizar, cómo realizar y solicitar que se refleje en la trazabilidad en SIPOST, en donde debe quedar justificado el porqué de su aplicación. Asignar a los autorizados para su aplicación. (Periodicidad Una Sola Vez). Fecha 30 junio 2020	Humano	Cerrado
R30	Pérdida, extravío, expoliación y/o hurto en paquetería y documentos	Aug 11, 2014	SARO	Misionales	Extremo	Moderado	PLAN DE ACCIÓN No. 7: Con base en información estadística de casos de expoliación y robos (casística) suministrada mensualmente por la DNSP, Generar informes de priorización y planes de tratamiento realizados para la mitigación del riesgo, con resultados obtenidos por el subproceso de Admisión y Tratamiento. Responsable: Jefatura Nacional de Admisión y Tratamiento. (Periodicidad Mensual).	Humano	Cerrado
R30	Pérdida, extravío, expoliación y/o hurto en paquetería y documentos	Aug 11, 2014	SARO	Misionales	Extremo	Moderado	*PLAN DE ACCIÓN No. 8: Solicitar a la Oficina de Transformación digital agilizar en los procesos de transformación para el subproceso. (Periodicidad: Una Sola Vez) Fecha 15 abril 2020	Humano	Cerrado
R30	Pérdida, extravío, expoliación y/o hurto en paquetería y documentos	Aug 11, 2014	SARO	Misionales	Extremo	Moderado	PLAN DE ACCIÓN No. 9: Revisión, modificación y actualización de los Procedimientos de Admisión y de Tratamiento. (Responsable: Jefatura de Admisión y Tratamiento y acompañamiento de Control y Calidad, Seguridad y Riesgos). (Periodicidad: Una Sola Vez). Fecha 30 de junio 2020	Humano	Cerrado
R30	Pérdida, extravío, expoliación y/o hurto en paquetería y documentos	Aug 11, 2014	SARO	Misionales	Extremo	Moderado	PLAN DE ACCIÓN No. 10: Capacitación y entrenamiento a los funcionarios de operaciones a nivel nacional respecto de los procesos a su cargo y los manuales de procedimientos operativos así como sensibilización en ética, buenas costumbres y comportamiento interno en acatamiento de normas de seguridad física. (Periodicidad Anual)	Humano	Cerrado

Fuente: Aplicativo Sherlock

Acción Preventiva Sugerida: La Oficina de Riesgos y Cumplimiento con base a las Quejas presentadas por los usuarios, realice un procedimiento que permita que el registro de los riesgos materializados evidenciados a través de las PQR y los fallos realizados por la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Respuesta del Proceso Control Interno Disciplinario: “la Oficina tomó la determinación de presentar un informe trimestral a la Oficina de Riesgos y Cumplimiento de los fallos ejecutoriados y decisiones en los que estén involucrados trabajadores de gestores de transportes.”

Por lo anterior la **Observación No 04: Eventos no reportados ni registrados en aplicativo Sherlock:** Se mantiene la observación hasta que el proceso presente las respectivas evidencias del plan de acción informado el día 7 de septiembre por el Jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario.

1. El informe trimestral de los fallos ejecutorios y decisiones en los que estén involucrados trabajadores de gestores de transporte a la Oficina de Riesgos y Cumplimiento.



El proceso Servicio al Cliente no presento objeción alguna por lo tanto la observación No 05 también se mantiene para ellos.

VI. Conclusiones

- En la Auditoria se realizaron cinco observaciones la primera por dos quejas que superaron el tiempo establecido por la norma, sin tener soporte alguno, la segunda observación por diferencias en la información reportada en la página web vs el aplicativo CUN, la observación

**ANÁLISIS PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
I Semestre 2021
Noviembre 12 de 2021**

tres por denuncias que fueron trasladadas al proceso de PQR y al leer los hechos son posibles actos de corrupción de funcionarios de la Entidad se mantiene hasta que el proceso entregue las respectivas evidencias del plan de acción informado a la OACI y la cuarta por evidenciar la materialización de riesgos y no estar registrados en el sistema Sherlock.

-  A pesar de las mejoras realizadas al proceso de PQR, hace falta de un mayor control que permita generar alertas para aquellas solicitudes que no tiene comunicado de prorroga ante el usuario justificando la demora en la respuesta, permitiendo que se superen los tiempos establecidos por ley, debido a que se identificaron 2 PQR sin estos comunicados.
-  Es importante que la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento establezca un procedimiento para el registro en la herramienta Sherlock de todos los fallos definitivos y reconocimientos al usuario de los riesgos materializados y se realicen los respectivos planes de tratamiento.

Cordialmente,

JOSEFINA DEL PILAR RODRÍGUEZ ARIAS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró: Yeimy Pérez Sanmiguel – Profesional de Control Interno Rol Auditor de Sistemas
TRD: 130.03.01 – Auditorías Internas – Auditoría Especial PQR I semestre 2021