

**VERSIÓN: 05**

**SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
I Semestre 2022**

Tabla de contenido

I.	Objetivo	3
II.	Metodología utilizada	3
III.	Verificación normativa.....	3
IV.	Alcance	3
V.	Resultados del seguimiento	3
VI.	Conclusiones	14

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 (CUN)

III. Verificación normativa

Interno SERVICIOS POSTALES NACIOLES:

PR-SC-020 Procedimiento de PQR Versión 10 Actualizado el 30 de junio de 2021

MN-ID-001 Manual de Denuncias Versión 1 Actualizado el 1 de marzo de 2021

MN-SC-005 Protocolos de Servicio al Cliente Versión 3 Actualizado el 18 de agosto de 2021

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 2022.

V. Resultados del seguimiento

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

Durante el primer semestre de 2022 se recibieron un total de 28.709 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,

Pal
985

**SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
I Semestre 2022**

Ley 1755 de 2015, Resolución 5050 de 2016 de CRC y las normas internacionales dispuestas por la UPU (Unión Postal Universal).

Para el primer semestre de 2022 se recibieron un total de 28.709 de las cuales el 96% (27.430 quejas) fueron cerradas al momento de generar el reporte el día 14 de julio de 2022 desde el sistema CUN:

Cuadro No 1

Mes	TOTAL			
	Cerradas	Pendientes	Cerradas %	Pendientes %
Enero	5609	73	19,54%	0,25%
Febrero	5238	80	18,25%	0,28%
Marzo	6904	126	24,05%	0,44%
Abril	4970	123	17,31%	0,43%
Mayo	3232	228	11,26%	0,79%
Junio	1477	649	5,14%	2,26%
Total general	27430	1279	96%	4%

Fuente: Reporte generado desde el Reporteador de CUN el día 14 de julio de 2022

Al revisar el total de tiempos de las 27.430 quejas cerradas según el reporte generado el 14 de julio de 2022 desde el sistema CUN para el primer semestre 2022 se evidencio que el tiempo promedio de respuesta para quejas nacionales es de 11 días hábiles y para internacionales 17 días hábiles:

Cuadro No 2

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	12	18
Febrero	12	18
Marzo	11	18
Abril	12	17
Mayo	11	12
Junio	8	10
Total general	11	17

Fuente: Reporte generado desde el Reporteador de CUN el día 12 de enero de 2022

Al tomar una muestra de 90 **PQR** se encontró que el 96% de ellas se encuentran cerradas solo 4 quejas siguen en trámite para el mes de junio con un tiempo de respuesta de 26 días hábiles encontrándose aún en tiempos debido a que son guías del tipo de envío Internacional Entrante.

*Pul
483*

**SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
I Semestre 2022**

Cuadro No 3

Mes	TOTAL			
	Cerradas	Pendientes	Cerradas %	Pendientes %
Enero	15	0	17%	0%
Febrero	15	0	17%	0%
Marzo	15	0	17%	0%
Abril	15	0	17%	0%
Mayo	15	0	17%	0%
Junio	11	4	12%	4%
Total general	86	4	96%	4%

Fuente: Elaboración Propia

Al tomar una muestra de 90 **quejas** se encontró que el tiempo promedio de respuesta para quejas nacionales es de 15 días hábiles y para quejas internacionales de 18 días:

Cuadro No 4

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	46	16
Febrero	63	13
Marzo	4	20
Abril	8	18
Mayo	2	12
Junio	4	9
Total general	15	18

Fuente: Elaboración Propia

Sin embargo, al analizar los motivos de aquellas PQR que presentaron un tiempo superior a 15 días hábiles para las quejas de envíos nacionales y 60 días hábiles para las quejas internacionales se encontró:

Cuadro No 5

Concepto	Nacionales			Internacionales		
	Promedio Días Hábiles	Cantidad	%	Promedio Días Hábiles	Cantidad	%
PQR con Practica de pruebas prueba de entrega	46	1	7%	0	0	0%
Prorroga de 15 días	46	1	7%	0	0	0%
PQR con solicitud de documentación al usuario	71	2	13%	72	4	6%

*Pel
903*

**SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
I Semestre 2022**

Concepto	Nacionales			Internacionales		
	Promedio Días Hábles	Cantidad	%	Promedio Días Hábles	Cantidad	%
PQR que superan el tiempo con causas diferentes a practica de pruebas, prueba de entrega o solicitud de documentación al usuario	0	0	0%	0	0	0%

Fuente: Elaboración Propia

Como se pudo evidenciar a través del desarrollo del presente capítulo la Entidad para el I Semestre de 2022 cumplió con los tiempos establecidos en la normativa vigente para dar respuesta a los usuarios.

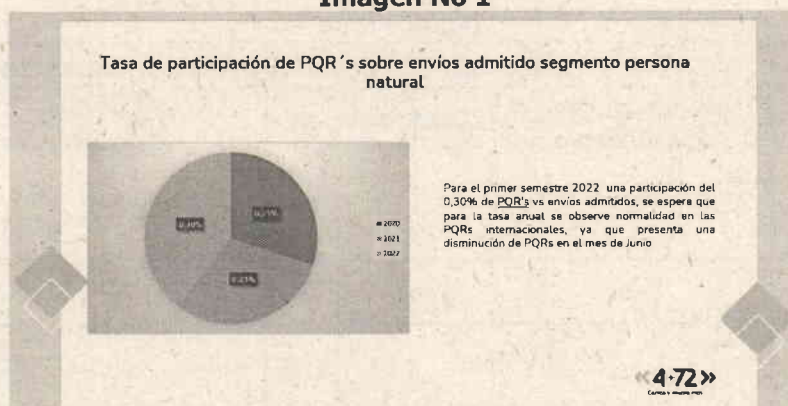
II. Efectividad en la respuesta

Al evaluar las respuestas otorgadas a la 90 PQR revisadas se encontró que para la PQR No 7192-22-0000784143 la respuesta dada a su petición no fue efectiva debido a que el usuario pregunta por un envío internacional y el reporte remitido como respuesta es para envíos nacionales, lo cual representa el 1% de las PQR evaluadas, es este sentido se mantiene la recomendación No 02 del informe de seguimiento de PQR-Denuncias para el II semestre de 2021 presentado ante la entidad el 6 de junio de 2022 a través del CIEC 123-e 2022.

III. Revisión Informe de Gestión Publicado en la Página WEB para el II Semestre de 2021

Con el objetivo de validar la información publicada en el informe de gestión de Servicio al Cliente para las PQR del I semestre de 2022, esta oficina Asesora procedió a verificar la siguiente Información, a través de los reportes entregados por la Vicepresidencia de Servicio al Cliente (ENERO JUNIO 2022_.xlsx, PQRs 2021.xlsx y REPORTE ENVIOS 1 SEMESTRE 2022.xlsx) el 15 de julio de 2022 en respuesta a la solicitud de información realizada a través del CIEC 157-e 2022, encontrando que esta se encuentra confiable e. integra:

Imagen No 1



Fuente: Informe PQR I Semestre 2022 publicado en la página web <https://www.4-72.com.co/institucional/publicaciones/48/peticiones-quejas-reclamos-denuncias-sugerencias-y-felicitaciones/>

**SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
I Semestre 2022**

Imagen No 2

TASA DE PQR POR SEGMENTO (NACIONAL E INTERNACIONAL) 2021/2022



Las PQR nacionales han disminuido y se presenta una mejora en el servicio. (servicios de correo nacional, mensajería, y giros postales regulados por el Régimen de Usuarios Postales (RUP) de acuerdo al artículo 32 de la ley 1369 de 2009.)

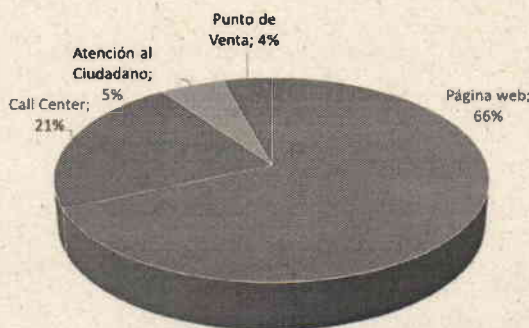
Las PQR internacionales presentan un incremento en el último trimestre 2021, sin embargo para el primer semestre de 2022 se observa una normalidad en los servicios internacionales.

«4-72»
Correo y mucho más

Fuente: Informe PQR I Semestre 2022 publicado en la página web <https://www.4-72.com.co/institucional/publicaciones/48/peticiones-quejas-reclamos-denuncias-sugerencias-y-felicitaciones/>

Imagen No 3

► **Front recepción de PQR's**



La página web institucional es el canal mas importante para la radicación de las PQR's, seguido del canal del contact center con una participación del 21%. Se identifica que los canales digitales toman mayor fuerza para la atención de nuestros usuarios.

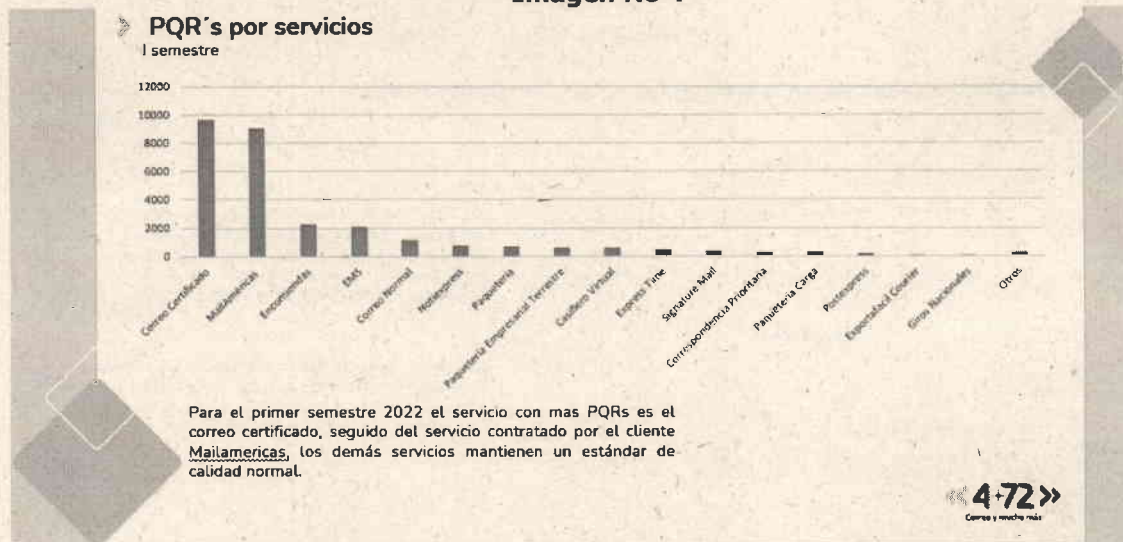
«4-72»
Correo y mucho más

Fuente: Informe PQR I Semestre 2022 publicado en la página web <https://www.4-72.com.co/institucional/publicaciones/48/peticiones-quejas-reclamos-denuncias-sugerencias-y-felicitaciones/>

*PQR
9/5*

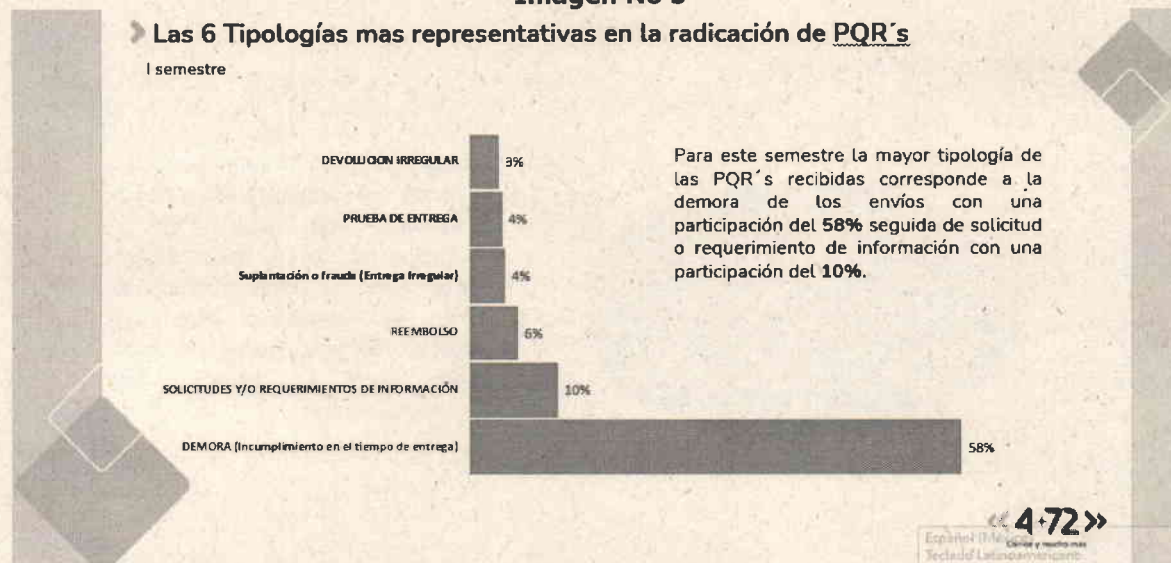
**SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
I Semestre 2022**

Imagen No 4



Fuente: Informe PQR I Semestre 2022 publicado en la página web <https://www.4-72.com.co/institucional/publicaciones/48/peticiones-quejas-reclamos-denuncias-sugerencias-y-felicitaciones/>

Imagen No 5



Fuente: Informe PQR I Semestre 2022 publicado en la página web <https://www.4-72.com.co/institucional/publicaciones/48/peticiones-quejas-reclamos-denuncias-sugerencias-y-felicitaciones/>

IV. Buzón de Sugerencias

Para el primer semestre de 2022 la Entidad a través del buzón de sugerencias recibió un total de 17 sugerencias y/o felicitaciones, razón por la cual a través del método aleatorio simple con un con un margen de error del 5% y un nivel de confianza de la muestra del 95% fueron seleccionados aleatoriamente un total de 8 sugerencias encontrando:

20/4/25

**SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
I Semestre 2022**

Al analizar las 8 sugerencias recibidas, se evidencia que todas fueron socializadas a las áreas correspondientes y se otorgó una respuesta general a los usuarios indicando que:

"Las felicitaciones, ideas o sugerencias que recibimos son un insumo vital para integrar mejoras permanentes en nuestros procesos internos y por eso compartimos sus comentarios con el equipo de trabajo de 4-72 con el ánimo de mejorar cada día para usted.

Agradecemos sus valiosos aportes enviados en su comunicación. Son nuestros clientes y sus manifestaciones lo que nos permite enfocarnos en la mejora continua."

Así mismo se evidencia la socialización de las sugerencias recibidas por la entidad a los diferentes procesos.

B. DENUNCIAS

Durante el periodo evaluado (I Semestre de 2022) Se registraron un total de 6 Denuncias en el aplicativo de denuncias de la página web, las cuales 2 de ellas fueron pruebas realizadas al aplicativo por funcionarios de la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario y una prueba realizada de manera anónima.

Teniendo en cuenta que la mitad de las denuncias fueron pruebas realizadas al aplicativo, se analizaron las 3 denuncias que fueron interpuestas por lo ciudadanos encontrando que el 100% de estas son posibles casos de corrupción.

De aquellas denuncias los cuales en el asunto colocado por el denunciante denomina un posible acto de corrupción en un 67% se presentaron en la Regional de CENTRO B en las ciudades de Yopal y Tunja.

Cuadro No 6

REGIONAL	Total	%
Centro B	2	67%
Norte	1	33%
Total general	3	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 2 Denuncias, con un tiempo promedio de 22 días hábiles para otorgar respuesta final al denunciante.

II. Efectividad en la Respuesta

Al revisar la efectividad en la respuesta otorgada al usuario esta cumple con la normativa legal vigente, así mismo, se puede establecer que para las denuncias no hay un tiempo de respuesta establecido

*PAK
485*

**SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
I Semestre 2022**

C. COMPONENTE DE RIESGOS

I. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACION

Al revisar los riesgos del proceso de Servicio al Cliente, para el primer semestre de 2022 se evidenció cambios en el registro de los controles para los siguientes riesgos:

Cuadro No 7

Código Riesgo	Nombre Riesgo	descripción Riesgo	Fecha Registro Riesgo	Código Control	Nombre Control	Descripción Control	Fecha Registro Control
R115	Información desactualizada e inexacta registrada en el sistema para atención a clientes	No contar con información actualizada y fidedigna, adecuada capacitación y entrenamiento permanente a funcionarios del proceso para la debida atención al cliente (Aplica para las líneas de negocio Contact Center, PQR y OAC)	Jul 07, 2021	C211	Consulta de información en el aplicativo CRM	Validación de la información objeto de respuesta al cliente a través del uso de palabras claves	Apr 18, 2022
R115	Información desactualizada e inexacta registrada en el sistema para atención a clientes	No contar con información actualizada y fidedigna, adecuada capacitación y entrenamiento permanente a funcionarios del proceso para la debida atención al cliente (Aplica para las líneas de negocio Contact Center, PQR y OAC)	Jul 07, 2021	C301	Reporte de novedades al dueño de la información por medio de correo electrónico, cuando se detecte información desactualizada en los sistemas	Reportar de novedades cuando se detecte información desactualizada en los sistemas	Apr 18, 2022
R116	Situaciones imprevistas que generan contingencia en la prestación del servicio y atención al cliente	Falta de capacidad y planeación de reacción de los procesos para ajustar los requerimientos a las necesidades de los clientes. (Aplica para las líneas de negocio Contact Center, OAC, PQR)	Jul 07, 2021	C302	Comité directivo de seguimiento a necesidades y mejoras del subproceso		Apr 18, 2022
R118	Silencios administrativos	Incumplir con la obligación de	Jul 07, 2021	C215	Alertas y reportes del sistema sobre	Alertas automáticas	Apr 18, 2022

**SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
I Semestre 2022**

Código Riesgo	Nombre Riesgo	descripción Riesgo	Fecha Registro Riesgo	Código Control	Nombre Control	Descripción Control	Fecha Registro Control
		responder en tiempo y forma a las solicitudes requeridas por los clientes. (Aplica para las líneas de negocio Contact Center, OAC, PQR e indemnizaciones)			tiempos y vencimientos de las PQR	generadas por el sistema, con seguimiento por parte de los coordinadores de área a través de aplicación y/o correo electrónico, sobre el vencimiento de casos	
R119	Inoportunidad en la emisión de respuestas a las solicitudes presentadas por los clientes en PQR e indemnizaciones	No cumplir con los tiempos máximos establecidos para la generación de respuestas y pago de indemnizaciones a los clientes según las PQR por ellos presentadas. (Aplica para las líneas de negocio PQR e Indemnizaciones)	Jul 07, 2021	C215	Alertas y reportes del sistema sobre tiempos y vencimientos de las PQR	Alertas automáticas generadas por el sistema, con seguimiento por parte de los coordinadores de área a través de aplicación y/o correo electrónico, sobre el vencimiento de casos	Apr 18, 2022
R120	Incumplimientos en los ANS pactados con clientes corporativos	Afectación de los ingresos de la Entidad mediante la aplicación de ANS pactadas contractualmente con los clientes corporativos. (Aplica para las líneas de negocio PQR)	Jul 07, 2021	C215	Alertas y reportes del sistema sobre tiempos y vencimientos de las PQR	Alertas automáticas generadas por el sistema, con seguimiento por parte de los coordinadores de área a través de aplicación y/o correo electrónico, sobre el vencimiento de casos	Apr 18, 2022
R121	Exposición física y moral de funcionarios ante amenazas o reacciones violentas por parte de los clientes	Generar alteraciones en los clientes mediante las respuestas dadas por los funcionarios de SAC y que estas los expongan ante amenazas o agresiones tanto	Jul 07, 2021	C305	Informar a través de Teams a Seguridad Postal	Creación de un grupo en Teams con Seguridad Postal y OAC para alertar la posible agresión de los usuarios a los asesores	Apr 18, 2022

226
493

**SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
I Semestre 2022**

Código Riesgo	Nombre Riesgo	descripción Riesgo	Fecha Registro Riesgo	Código Control	Nombre Control	Descripción Control	Fecha Registro Control
		físicas como verbales. (Aplica para las líneas de negocio Contact Center y OAC)					

Fuente: Reporte de Riesgos Vs Controles del sistema Sherlock para el Proceso de Servicio al Cliente

La Vicepresidencia de Servicio al Cliente informo el día 15 de julio de 2022 en respuesta al comunicado CIEC 157-e 2022 informó a esta OACI que durante el I semestre de 2022 no se presentó materialización de los riesgos identificados para el proceso.

A través de la muestra se pudo establecer la materialización de los siguientes riesgos, representando el 5% del total de la muestra tomada (90 Quejas):

Cuadro No 8

Numero de CUN	Riesgo Materializado
7192-22-0000756652	Envío Extraviado
7192-22-0000759939	Envío Extraviado

Fuente: Propia

Al evaluar las 90 PQR se evidencio que en dos de ellas hubo la materialización del riesgo R57 "Pérdida, extravío, expoliación y/o hurto en paquetería y documentos Transportados por SPN" perteneciente al proceso de Gestión de la Operación, que al revisarlo en la herramienta Sherlock se encontró el siguiente plan de acción con fecha de finalización el 15 de enero de 2023.

Imagen No 6

Riesgo
Control
Calificación
Objetivos
Plan de Acción
Eventos

Nombre del Riesgo: Pérdida, extravío, expoliación y/o hurto en paquetería y documentos Transportados por SPN

Planes de Acción Relacionados

Estado	Fecha Compromiso	Descripción	Responsable
Cerrado	2021-05-30	Incluir dentro del procedimiento del subproceso de Transporte la Definición del traslado de las responsabilidades en la recepción de mercancías, con base en el comunicado a nivel nacional por parte de la Dirección Nacional de Gestión Logística (Periodicidad: Una Sola vez)	Monitor de Riesgos - Transporte
Cerrado	2021-12-31	Uso de dispositivos tecnológicos (Candados satelitales y señuelos) en las rutas que requieran de medidas de seguridad adicionales por su contenido, de manera aleatoria. (Periodicidad: Una sola vez)	Monitor de Riesgos - Transporte
Revisado	2023-01-15	Uso de dispositivos tecnológicos (Candados satelitales y señuelos) en las rutas que requieran de medidas de seguridad adicionales por su contenido, y a la naturaleza de la carga (Periodicidad: A solicitud)	Monitor de Riesgos - Transporte

Descripción de la acción:
Uso de dispositivos tecnológicos (Candados satelitales y señuelos) en las rutas que requieran de medidas de seguridad adicionales por su contenido, y a la naturaleza de la carga (Periodicidad: A solicitud)

Responsable:
Monitor de Riesgos - Transporte

Tipo recurso:
Humano

Valor recurso:

Estado:
Revisado

Fecha compromiso:
2023-01-15

Fuente: Reporte de riesgos del aplicativo Sherlock

*Puc
4/23*

**SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS
Y DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN
I Semestre 2022**

II. DENUNCIAS

Al revisar los riesgos de la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario, para el I semestre de 2022 no se evidencia cambios en los riesgos ni en los controles, sin embargo, a través del reporte de los fallos realizados en el segundo semestre de 2022, se materializaron 9 riesgos de posibles actos de corrupción.

Cuadro No 9

No Caso	Riesgo Materializado
2018-018	El comprobante No 23 que está a nombre del señor William Arévalo Ramírez, por gasto de transporte en el proceso denominado cuadre de cajas menores por la suma de \$188,500 se encuentra legalizado por la factura GE-2946 del 9 de enero de 2016, por los productos, picada para dos personas por un valor de \$188.500

Fuente: Propia

En comunicado del 12 de julio de 2022 la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario envió las imágenes del correo electrónico enviado a la Gerencia de Riesgos del envío de los fallos proferidos por esa Oficina incluyendo el evidenciado en el cuadro No 9.

Al revisar en la herramienta Sherlock se encontró que por parte del proceso de Gestión Financiera se tiene identificado riesgo R169 "Inconsistencia en la información reportada por las áreas fuente", que parte de sus causas es "Alteración, atentado, deterioro y manipulación de información física", por lo tanto para el evento de la manipulación de información que se realizó por parte del implicado al presentar una factura por productos alimenticios y bebidas como concepto de gastos de transporte en el proceso denominado cuadre de cajas menores, ya se encuentra un riesgo identificado:

Imagen No 7

Código Riesgo	Riesgo	Fecha Registro	Cualificación Riesgo	Manejo Procedimiento	Riesgo Subyacente	Riesgo Residual	Código Control	Control	Fecha Registro	Cualificación Control	Nombre Año
R169	Inconsistencia en la información reportada por las áreas fuente	Apr 01, 2022	SARO	Apoyo	Alto	Moderado	CSB	Procesos y procedimientos establecidos en la caracterización del subproceso contable (Formatos, manuales y documentos)	Apr 01, 2022	Buena	

Fuente: Reporte de riesgos Vs Controles del aplicativo Sherlock

Sin embargo, en el proceso de Gestión Financiera no se evidencia tener identificado el riesgo de un mal manejo de los dineros de las cajas de la entidad que permita que una situación como la del fallo 2018-018 no se repita, razón por la cual se realiza la siguiente recomendación:

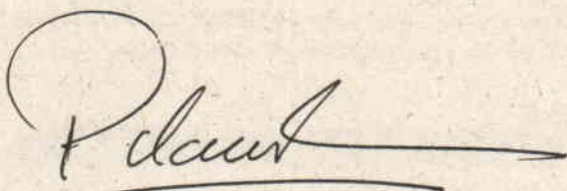
Recomendación: Se recomienda a la Gerencia de Riesgos de la Entidad que evalué la pertinencia de analizar en conjunto con la Dirección Nacional Financiera el riesgo "Inadecuada Administración (Manejo y/o custodia) de los Recursos de la Caja Menor asignados al subproceso".

*Pal
4ps*

VI. Conclusiones y Recomendaciones

- Para el I semestre de 2022 se pudo evidenciar un cumplimiento de la normativa vigente para las respuestas que se otorgan a los usuarios evitando así que se generen silencios administrativos por vencimiento de términos al momento de contestar las peticiones quejas y reclamos que se realizan ante la entidad.
- Teniendo en cuenta que se presentó un caso donde no fue efectiva la respuesta otorgada a un usuario por parte de la entidad se reitera la recomendación No 02 del informe de seguimiento de PQR-Denuncias para el II semestre de 2021 presentado ante la entidad el 6 de junio de 2022 a través del CIEC 123-e 2022 la cual indica: *"Se recomienda generar un indicador que permita evaluar la efectividad de las respuestas otorgadas por la Entidad a las PQR interpuestas por los usuarios"*.
- Es importante resaltar que si bien es cierto que los fallos disciplinarios se generan tiempo después de haber ocurrido los eventos que generaron la materialización de un riesgo, al evaluar estos riesgos en la actualidad se encuentra que ya existe una identificación de este con su respectivo control, con respecto a la manipulación de información en los soportes de legalización para las cajas menores.
- Se recomienda a la Gerencia de Riesgos de la Entidad que evalúe la pertinencia de analizar en conjunto con la Dirección Nacional Financiera el riesgo "Inadecuada Administración (Manejo y/o custodia) de los Recursos de la Caja Menor asignados al subproceso".

Cordialmente,



JOSEFINA DEL PILAR RODRÍGUEZ ARIAS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró: Yelmy Pérez Sanmiguel – Profesional de Control Interno Rol Auditor de Sistemas *YPS*
TRD: 130.03.01 - Planes – Planes de Auditoría - Informe de auditoría – Seguimiento a las PQR y Denuncias I Semestre de 2022