



INFORME DE ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS
(II Semestre 2016 y I Semestre 2017)

Remitido a:

Dr. Juan Manuel Reyes Álvarez
Presidente (E)

Dr. Javier Quintero
Vicepresidente de Servicio al Cliente

Dra. Maria Claudia Moreno
Jefe Nacional de P.Q.R.

27 de Diciembre de 2017

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Tabla de contenido

I. Objetivos 3

II. Metodología utilizada 3

III. Alcance 3

IV. Resultados de la Auditoría 3

V. Conclusiones 13

I. Objetivos

- Verificar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio 2011 (Estatuto Anticorrupción), el cual establece que: **"La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular."** por parte de la empresa, y establecer las recomendaciones del caso.
- Verificar el cumplimiento de lo establecido en el decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 en relación a: **"... metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano"** en entidades del estado.

II. Metodología utilizada

- φ Verificación de la normatividad y de los procedimientos establecidos, para la atención de las peticiones, quejas y recursos impuestos por los usuarios.
- φ Solicitud de la información respectiva a la Jefatura Nacional de Peticiones, Quejas y Reclamos, encargada de efectuar los trámites respectivos para la gestión de las PQR.
- φ Análisis de las bases de datos que soportan el registro de las peticiones, quejas y reclamos tramitados, a nivel nacional.
- φ Seguimiento a la recepción y trámite de las denuncias recibidas a través del link de acceso de la página web institucional.
- φ Elaboración del informe, como resultado del seguimiento efectuado por la Oficina Asesora de Control Interno.

III. Alcance

Análisis de la oportunidad en la atención de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, correspondientes al segundo semestre de 2016 y primer semestre de 2017.

IV. Resultados de la Auditoría

Los resultados de esta auditoría fueron compartidos en mesa de trabajo con la Jefe Nacional de P.Q.R. y la Asistente, recibiendo retroalimentación por parte del proceso.

Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR):

Para la atención de las peticiones, quejas y reclamos (PQR) a nivel nacional, la empresa tiene estructurada una Jefatura Nacional de PQR, que se encuentra a cargo de la Vicepresidencia de Servicio al Cliente.

Palat

La estructura de la oficina de PQR tiene alcance nacional, distribuidos así: Bogotá, Oriente, Norte, Sur, Noroccidente, Occidente y Eje Cafetero; cuya finalidad es gestionar las PQR a nivel nacional, internacional, y clientes corporativos, con dicha información se procede a realizar los indicadores por regional.

La recepción de las PQR se recibe a través de los siguientes medios:

- ✓ **Personalmente:** El usuario radica la solicitud en cualquier oficina de la Entidad y/o en las oficinas de Servicio al Cliente.
- ✓ **Telefónica:** A través de Call-center, en los siguientes números:
 Línea nacional 018000111210
 Nivel Bogotá 4722000
- ✓ **Medio Escrito:** El usuario radica la comunicación escrita dirigida a Servicios Postales Nacionales S.A.
- ✓ **Redes Sociales:** Facebook y Twitter.
- ✓ **Correo electrónico y/o Internet:** El usuario puede enviar un correo electrónico al e-mail servicioalcliente@4-72.com.co, o ingresar a la página web de Servicios Postales Nacionales S.A., en la siguiente ruta:

www.4-72.com.co
 Servicios de Información
 PQR

➤ **Peticiones, Quejas y Reclamos recibidos durante el segundo semestre de 2016 y primer semestre de 2017.**

De julio de 2016 a junio de 2017 se recibieron 55.603 PQR por los siguientes conceptos:

Concepto	Segundo semestre 2016	Primer semestre 2017	Total	%
Abandono Legal	1	9	10	0,02%
Avería	392	429	821	1,48%
Demora	13.538	12.451	25.989	46,74%
Devolución Irregular	1.917	985	2.902	5,22%
Entrega Irregular	1.733	2.526	4.259	7,66%
Expoliación Parcial	398	382	780	1,40%
Expoliación Total	165	104	269	0,48%
Giro no disponible en destino	3	5	8	0,01%
Incautación	24	26	50	0,09%
Infraestructura	39	37	76	0,14%

PQR

Mala atención de un funcionario	243	346	589	1,06%
Otros	256	262	518	0,93%
Prueba de entrega	10.901	6.689	17.590	31,63%
Recurso de reposición	214	315	529	0,95%
Recurso de reposición en subsidio de apelación	130	234	364	0,65%
Reembolso	250	373	623	1,12%
Reliquidación	125	101	226	0,41%
Total General	30.329	25.274	55.603	100%

Fuente: PT OACI tomado de las Bases de Datos recibidas por P.Q.R.

De igual manera, de julio de 2016 a junio de 2017 las 55.603 PQR, se presentaron mediante las siguientes clases de reclamo:

Clase de Reclamo	Segundo semestre 2016	Primer semestre 2017	Total	%
Derecho de Petición	2.193	1.992	4.185	8%
Petición	26.509	21.331	47.840	86%
Queja	538	645	1.183	2%
Recurso de Reposición	369	589	958	2%
Solicitud de indemnización	720	717	1.437	3%
Total general	30.329	25.274	55.603	100%

Fuente: PT OACI tomado de las Bases de Datos recibidas por P.Q.R.

➤ **Análisis de los tiempos de respuestas de las peticiones, quejas y reclamos recibidos en el segundo semestre de 2016 y el primer semestre de 2017.**

De las PQR recibidas en el segundo semestre de 2016, obtuvo una gestión del 100% cerradas. Con mayor volumen de P.Q.R: Otros con el 42% que corresponde generalmente a Internacional, Casillero Virtual y otros campos sin diligenciar; luego en las regionales Centro con un 19%, Norte con un 11% y Occidente con el 9% de mayor volumen de P.Q.R., tal como se evidencia a continuación:

Regional	Estado	Cantidad
	Cerrada	
Regional Centro	5.768	19%

P. Q. R.

regional Eje Cafetero	825	3%
Regional Noroccidente	2.059	7%
Regional Norte	3.418	11%
Regional Occidente	2.822	9%
Regional Oriente	1.728	6%
Regional Sur	951	3%
Otras (Internacional-Casillero Virtual, etc)	12.758	42%
Total general	30.329	100%

Fuente: PT OACI tomado de las Bases de Datos recibidas por P.Q.R.

De las PQR recibidas en el primer semestre de 2017, obtuvo una gestión del 25.272 P.Q.R. cerradas y 2 en trámite. Con mayor volumen de P.Q.R: Otros con el 49% que corresponde generalmente a Internacional, Casillero Virtual y otros campos sin diligenciar; luego en las regionales Centro con un 19%, Occidente con el 9%, Norte con el 8% y Oriente con el 6% de mayor volumen de P.Q.R., tal como se evidencia a continuación:

Regional	Estado		Cantidad	%
	Cerrada	En Trámite		
Regional Centro	4.923	1	4.924	19%
regional Eje Cafetero	672		672	3%
Regional Noroccidente	1.231		1.231	5%
Regional Norte	2.041		2.041	8%
Regional Occidente	2.160		2.160	9%
Regional Oriente	1.476	1	1.477	6%
Regional Sur	377		377	1%
Otras (Internacional-Casillero Virtual, etc)	12.392		12.392	49%
Total general	25.272	2	25.274	100%

Fuente: PT OACI tomado de las Bases de Datos recibidas por P.Q.R.

➤ **Análisis de la calidad en las respuestas de las PQR.**

Según muestra realizada en el período objeto de la auditoría, se observó que:

Rox

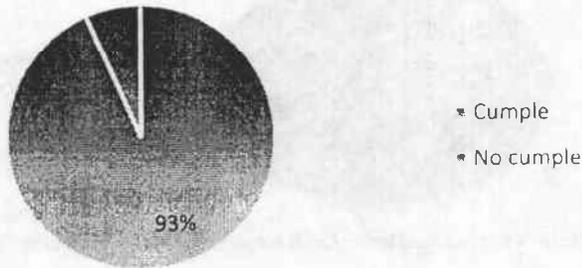
Contenido de Respuesta Final

De acuerdo a lo estipulado en 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" consagra que toda respuesta de un derecho de petición deberá ser oportuna, debe resolverse de fondo, clara y precisa teniendo relación con lo solicitado. En la medida que si no cumple con estos requisitos se incurre en la vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

Como se observa en la Grafica de la muestra analizada existe un 7% de casos cuya respuesta final no contiene los requisitos establecidos por Ley.

Gráfico No.1 Cumplimiento legal al contenido de respuesta PQ.R.

Cumplimiento legal al contenido de respuestas PQR



Fuente: Muestra Auditoría (CUN).

OBSERVACIÓN UNO

La P.Q.R. N° 7192-17-0000476602 por concepto de "Mala Atención Funcionario" que consistía en: "*(...)EL DESTINATARIO SE QUEJA PRIMERO PORQUE EN EL A.A 402485 EN LA OFICINA DE ZONA-UNO NO LE DEJAN LOS SOBRES EN LA CASILLA. SEGUNDO CUANDO PREGUNTA SI HAY ENVIOS PARA ESE APARTADO AEREO. LA LIDER DEL PUNTO DE VENTA ERIKA ORTIZ RESPONDE DE MUY MALA GANA QUE NO HAY NADA(...)*", con respecto a la Respuesta Final se pudo observar que no se resolvió de fondo ya que la queja instaurada estaba dividida en dos requerimientos, una que tiene que ver con un posible incumplimiento con el servicio de Arrendamientos de Apartados Postales puntualmente en los numerales 4.3.1.1 "*(...)La Admisión de correo con destino a cualquier clase de "Apartado Postal" del país debe ser para envíos cursados por los servicios correo normal, prioritario y masivo básico, es decir para aquellos servicios que no tengan alguna clase de prueba de entrega (...)*, y el numeral 4.3.6.1 "*(...)Los funcionarios del punto de venta, deben garantizar la alimentación de los apartados a diario e inmediatamente se reciban los envíos(...)*" del Procedimiento PR-SC-008 Ventas de Servicios Postales/Productos /Pagos/Recaudos/Arriendo o Renovación de Apartados, y dos con la mala atención del funcionario de Puntos de Venta; frente a esto solo se observó en el Documento de Respuesta Final pronunciamiento de Servicios Postales Nacionales frente a la retroalimentación que se realizara al funcionario de Puntos de Venta, con respecto a su correspondencia que debe encontrar en el casillero de Apartado no hubo pronunciamiento por parte del Asesor Asignado de PQR.

Si bien existe una comunicación dirigida al cliente expresando las disculpas sobre la mala atención, no se evidenció la acción hacia la funcionaria para el restablecimiento del orden interno.

Palola

Recomendación:

- Se recomienda la aplicación de art. 51 del código disciplinario único para que se proceda a restablecer del orden interno y se comunique esta decisión al cliente.

Medio de Comunicación de Respuesta Final.

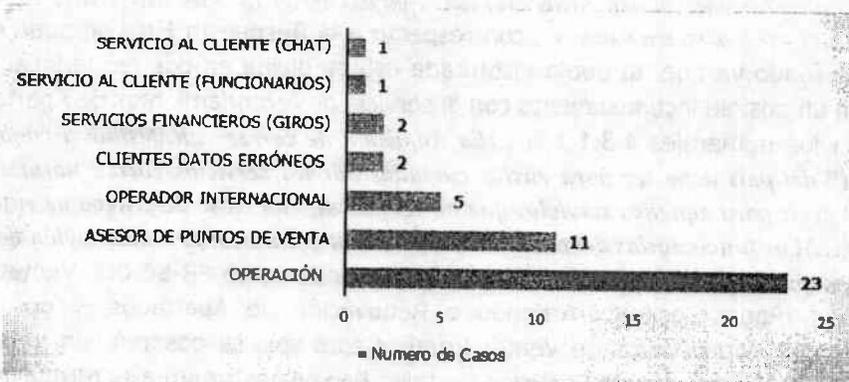
Se pudo analizar que el proceso de PQR utiliza como herramientas de comunicación en un 67% el Certificado e-mail Electrónico, en un 22% E-mail personal, y solo el 11% mediante medio físico, como se observa en la gráfica:



Fuente: PT Muestra Auditoria (CUN) tomado del archivo recibido del área de P.Q.R.

Proceso que Genero la PQR.

La siguiente gráfica evidencia del análisis de la muestra realizada, que los procesos que generaron más requerimientos de PQR fueron: Operación (Distribución y Transportes) en un 51% y los Asesores de Puntos de Venta en un 24%:

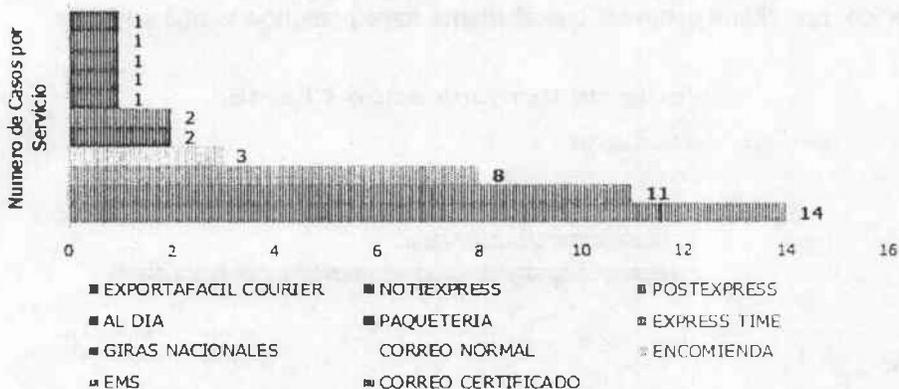


Fuente: PT Muestra Auditoria (CUN) tomado del archivo recibido del área de P.Q.R.

Rdz

Servicios Impactados de la Muestra.

De la muestra analizada, se evidenció que los servicios que mayor impacto generaron de las PQR fue correo certificado en un 31%, correo EMS en un 24% y Encomiendas en un 17%, así:



Fuente: PT Muestra Auditoria (CUN) tomado del archivo recibido del área de P.Q.R.

Quien Reclama según la muestra.

Como se observa en la siguiente gráfica: el 56% de los casos analizados fueron realizados por el Destinatario, seguido del 40% que se generaron por el remitente, para finalmente 4% de casos que se generaron por personas que hacían su vez representantes de los remitentes o destinatarios:



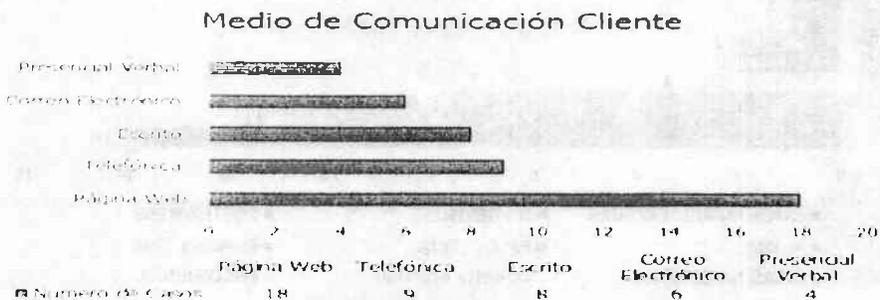
Fuente: PT Muestra Auditoria (CUN) tomado del archivo recibido del área de P.Q.R.

El Profesional de Servicio al Cliente explica mediante correo electrónico que en el comité de Servicio al Cliente se socializa las tipologías, conceptos y se requiere en el comité mejoras. Por lo tanto, se recomienda realizar un plan de trabajo en el que se analicen las causas de las P.Q.R. y de que acciones han realizado los procesos que las generan.

Handwritten signature

Medio de Comunicación PQR de la muestra

Como se observa en la gráfica, el medio de comunicación y de apoyo para el cliente es sin duda la Pagina WEB, seguido de la atención telefónica, también se observa un uso de las PQR escritas y Correo Electrónico, por último están las que el cliente hace presencia y deja su PQR:



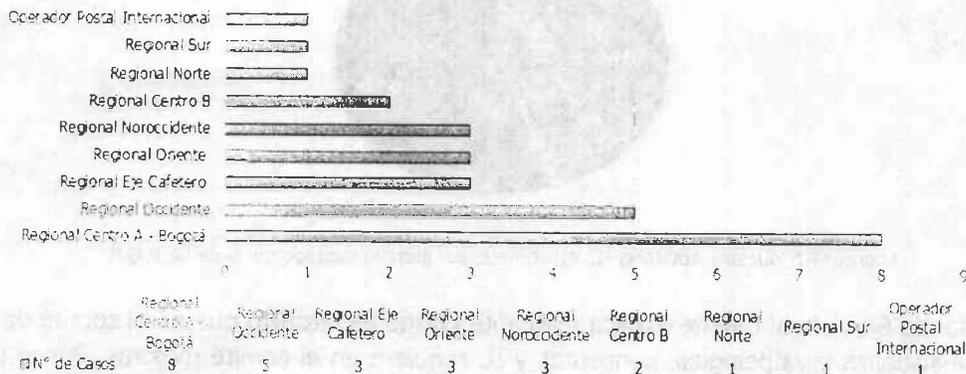
Fuente: PT Muestra Auditoria (CUN) tomado del archivo recibido del área de P.Q.R.

Regionales impactadas de la muestra

Como parte del ejercicio realizado a la muestra, se procedió a evaluar las regionales que más impacto tuvieron en la emisión de PQR, tomando como referente dos criterios uno el Destinatario y dos el Remitente; generando el siguiente resultado:

Destinatario

Como se observa en la gráfica la Regional con mayor impacto en la atención de PQR es la Regional Bogotá, seguida de la Regional Occidente que presentaron un total de 11,11% de los casos; tuvieron el apoyo del personal a cargo para estos temas.

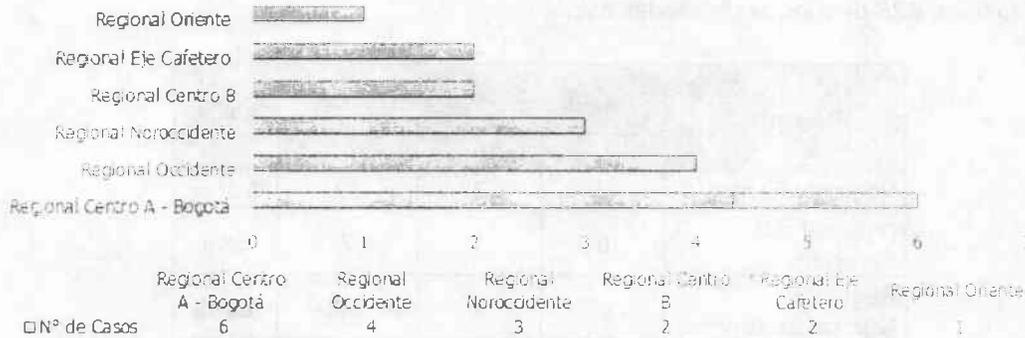


Fuente: PT Muestra Auditoria (CUN) tomado del archivo recibido del área de P.Q.R.

Pde

Remitente

De la muestra analizado, se refleja en la siguiente gráfica que las regionales que mayor impacto tuvieron en la atención de solicitudes emitidas por nuestros clientes fueron: las Regionales Centro A – Bogotá con un 13.33% de los casos, seguido de la Regional Occidente con 8.88% de los casos; finalizando así con la Regional Oriente con 2.22% de los casos analizados; todo este resultado se generó de la Base de Datos Suministrada por el Proceso de PQR y que de la misma se originó la muestra cuarenta y cinco (45) casos PQR.



Fuente: PT Muestra Auditoria (CUN) tomado del archivo recibido del área de P.Q.R.

DENUNCIAS (Por posibles actos de corrupción):

A partir de abril de 2012 la Entidad implementó a través de la página web institucional www.4-72.com.co un espacio en la cual los ciudadanos pueden presentar quejas y denuncias de posibles actos de corrupción realizados por funcionarios, aliados estratégicos y/o contratistas de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio:

Denuncias por Fraude Interno, Corrupción

1. El propósito de este mecanismo es que los ciudadanos, empleados y público en general, puedan presentar quejas y denuncias de posibles actos de corrupción, fraude y soborno realizados por funcionarios de la entidad, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio.

2. El mecanismo de denuncia se encuentra en la página web institucional de la entidad, en el apartado de 'Denuncias por Fraude Interno, Corrupción'.

3. El mecanismo de denuncia se encuentra en la página web institucional de la entidad, en el apartado de 'Denuncias por Fraude Interno, Corrupción'.

4. El mecanismo de denuncia se encuentra en la página web institucional de la entidad, en el apartado de 'Denuncias por Fraude Interno, Corrupción'.

5. El mecanismo de denuncia se encuentra en la página web institucional de la entidad, en el apartado de 'Denuncias por Fraude Interno, Corrupción'.

Recomendación para el usuario: La denuncia se debe hacer a través del canal de denuncia establecido en la página web institucional de la entidad.

Recordatorio: La denuncia se debe hacer a través del canal de denuncia establecido en la página web institucional de la entidad.

Fuente: Consultado el 23-nov-17 de: <http://www.4-72.com.co/DenunciasporFraudeInternoYCorrupcion>

La administración y gestión de las denuncias recibidas está a cargo de la Jefatura Nacional de PQR que hace parte de la de la Vicepresidencia de Servicio al Cliente en cumplimiento de lo establecido

Handwritten signature/initials

en la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 "**Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública**", artículo 76.

Estado actual de las Denuncias recibidas:

⇒ Del 1° de julio de 2016 al 30 de junio de 2017 la empresa ha recibido a través del aplicativo P.Q.R. de Denuncias, 126 denuncias detalladas así:

⇒

Regional	Estado		Cantidad	%
	Cerrada	En Trámite		
Regional Centro	65	2	67	53%
regional Eje Cafetero	6	1	7	6%
Regional Noroccidente	15	2	17	13%
Regional Norte	12	2	14	11%
Regional Occidente	4		4	3%
Regional Oriente	7		7	6%
Regional Sur	2		2	2%
Sin detallar Regional	8		8	6%
Total general	119	7	126	100%

Fuente: PT OACI tomado de las Bases de Datos recibidas por P.Q.R.

De las 126 denuncias del II Semestre de 2016 y I Semestre de 2017, se observaron 7 denuncias en trámite: de las cuales el 28.57% son de la vigencia 2016 y 71.42% de la vigencia 2017.

Análisis de las gestiones adelantadas a las Denuncias recibidas:

Se tomó una muestra de 33 denuncias de la muestra y al analizar las gestiones adelantadas por la Jefatura Nacional de PQR del periodo comprendido entre el 1° de julio de 2016 al 30 de junio de 2017, se evidenció lo siguiente:

OBSERVACIÓN DOS:

Existen denuncias de la vigencia 2016 en trámite que no se informan al cliente la gestión dada en el aplicativo de Denuncias por parte de SPN 4-72. No obstante, el área de Servicio al Cliente informa mediante correo electrónico derivado de la mesa de trabajo del informe preliminar que: "(...) pqr solo filtra las denuncias para verificar o garantizar que no sean pqr's sino denuncias, estas denuncias se transfieren al proceso de control interno disciplinario (...)". Efectivamente se hace la gestión de trasladar las denuncias para su debida investigación; no obstante, no son informados al cliente ni por

PQR

medio físico, ni en el aplicativo, como se evidenció en el siguiente caso de denuncia: No. 2016-562 realizada por Andres Felipe Santa el día 18 de Julio de 2016, en la Regional Eje Cafetero- Oficina Cartago.

En la página web de 4-72 existe el link <http://www.4-72.com.co/DenunciasporFraudeInternoyCorrupcion> , el cual establece: "para cumplir lo establecido en la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública", y el Decreto 124 del 26 de enero del 2016 por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1018 de 2015 relativo al " Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y la Ley 1778 del 02 de febrero de 2016 "Por la cual se dictan las normas sobre la responsabilidad de las personas jurídicas por actos de corrupción transnacional y se dictan otras disposiciones en materia de lucha contra la corrupción". Debido a que la respuesta no fue informada en el aplicativo en el cual colocó la denuncia, es pertinente determinar un procedimiento que establezca todo lo concerniente con las denuncias especialmente de las respuestas que se deben dar a los denunciantes.

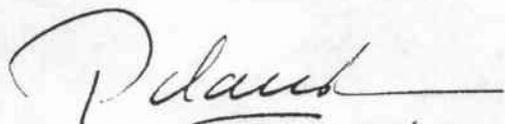
Recomendación (Acción Correctiva):

- Informar en el aplicativo de denuncias las acciones realizadas por parte de SPN 4-72 para dar respuesta al denunciante. En caso tal si fue trasladado al área de control interno disciplinario para su debida investigación, informarlo allí.
- Establecer acciones correctivas, preventivas o de mejora y hacer el debido seguimiento con el fin de dar solución a los clientes o denunciantes.

V. Conclusiones

- ✓ Para la atención de las peticiones, quejas y reclamos (PQR) a nivel nacional, la empresa tiene estructurada una Jefatura Nacional de PQR, que se encuentra a cargo de la Vicepresidencia de Servicio al Cliente, con un alcance nacional; sin embargo, es pertinente realizar el procedimiento en donde establezcan las formas y modos de respuestas a los denunciantes.
- ✓ La Entidad cuenta con medios suficientes para la recepción de las PQR tales como: Personal, Telefónica, medio escrito, correo electrónico y/o Internet (página web).
- ✓ Existen debilidades que deben fortalecerse en algunas de las respuestas finales emitidas al cliente de las PQR y de las denuncias.
- ✓ No se informa en el aplicativo de denuncias a los denunciantes las acciones que se realizan por parte de SPN 4-72, es decir, se traslada al área de control interno disciplinario, pero no se hace seguimiento, ni se informa en el mismo.
- ✓ No se trasladó a áreas como riesgos ni a control interno.

Cordialmente,



JOSEFINA DEL PILAR RODRÍGUEZ ARIAS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró: Mildred Rodríguez- Profesional de Control Interno
Oscar Romero- Asistente de Procesos
Fecha de elaboración: del 27 de noviembre al 27 de diciembre de 2017.