

	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	Código: PR-EC-003-FR-001
		Versión: 1
		Actualización: Agosto/2022
		Emisión: Agosto/2022

## INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

**Remitido a:**

**Juan Alberto García Estrada**  
Presidente

**Carlos Enrique Ospino Burgos**  
Secretario General

**Diana Karime Vélez González**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario

**Jaime Alejandro Becerra Acosta**  
Vicepresidente de Servicio al Cliente

**Luz Dary Soto Loaiza**  
Profesional Gestión de Riesgos y Cumplimiento con AF de la Gerencia de Riesgos

**30 de abril de 2024**

### 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. Objetivos .....	3
II. Metodología utilizada .....	3
III. Alcance .....	3
IV. Resultados del Seguimiento .....	3
V. Conclusiones:.....	12

## **I. Objetivos**

- ✚ 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**

- φ Revisión Documental.
- φ Consultas sistemas de información (CUN).

## **III. Alcance**

Realizar el seguimiento semestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, registradas en el sistema CUN, para el segundo semestre de 2023.

## **IV. Resultados del Seguimiento**

### **A. VERIFICACIÓN NORMATIVA**

#### **INTERNA:**

- PR-SC-020 Procedimiento de PQR versión 15, actualizado en marzo de 2024.
- MN-SC-005 Protocolos de Servicio al Cliente versión 5, actualizado en noviembre de 2022.
- MN-ID-001 Manual de Denuncias Versión 2 de mayo 2022.

#### **EXTERNA:**

- 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”.

### **i. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Para el segundo trimestre de 2023 la Entidad recibió un total de 31.913 Peticiones, Quejas y Reclamos, el cual se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

**INFORME PRELIMINAR DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**

**Centro A  
30 de abril de 2024**

Tipo de PQR	Cantidad	%
Nacional	6.038	19%
Internacional	6.957	22%
ANS	17.325	54%
Transportes	1.593	5%
<b>Total PQR</b>	<b>31.913</b>	<b>100%</b>

Como se evidencia en el cuadro anterior el 54% de las peticiones corresponde a peticiones interpuestas por los clientes, el 41% correspondes al servicio como operador postal, y por último el 5% son peticiones realizadas por la prestación del servicio de transporte.

Teniendo en cuenta lo anterior se tomó una muestra de 3081 PQR que representan el 9,7% del total de las quejas recibidas, obteniendo los siguientes resultados:

Como se informó en el informe anterior que correspondía al primer semestre de 2023 las PQR de los envíos internacionales se encuentran sin número de CUN, lo que genero el siguiente Hallazgo No 01: No generar un Código CUN a las Peticiones Quejas y Reclamos de los Envíos Internacionales, el cual el avance en plan de mejoramiento se describe a continuación:

Id Acción	Avance (%)	Id Oportunidad de mejora	Auditoría	Descripción	Acción
1103	100,00%	699	46- SEGUIMIENTO PQR I 2023	Hallazgo No 01: No generar un Código CUN a las Peticiones Quejas y Reclamos de los Envíos Internacionales.	solicitud de concepto jurídico a la Oficina Asesora Jurídica sobre la necesidad de implementar un desarrollo tecnológico para asignar número Cun a las reclamaciones internacionales - solicitud a la Dirección Nacional de It del desarrollo tecnológico que permita asignar número de PQR a las reclamaciones internaciones, de conformidad al concepto emitido por la OAJ
1104	100,00%	700	46- SEGUIMIENTO PQR I 2023	Observación No 01: Inconsistencias en la Información	solicitud al proveedor LinkTic S.A.S., mediante

**INFORME PRELIMINAR DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**

**Centro A  
30 de abril de 2024**

Id Acción	Avance (%)	Id Oportunidad de mejora	Auditoría	Descripción	Acción
				que reporta el Sistema CUN 3 afectando la Confidencialidad e Integridad de la Información, principios que hacen parte del Manual de Políticas de Seguridad y Ciberseguridad de la Información MN-GS-SI-007.	ticket y dentro del soporte al aplicativo pactado contractualmente, de revisión del ítem de descarga de reportes y subsanación de la novedad que permita descargar información confiable.

Teniendo en cuenta que las acciones de mejora ya fueron cumplidas pasaron a un proceso de evaluación, razón por la cual se emitió el Comunicado No Id Control 25298 solicitando a la Dirección Nacional de IT y la Vicepresidencia de Servicio al Cliente los avances en el desarrollo para subsanar el hallazgo, debido a que el concepto jurídico aportado por el proceso, ratifico el hallazgo No 01.

Al revisar el comunicado No Id Control 25532 del 12 de abril de 2024 la Dirección Nacional de IT informa que requiere de la documentación técnica y acceso a los códigos fuentes para poder realizar las modificaciones, teniendo en cuenta lo anterior el hallazgo continúa hasta que se realice la respectiva corrección.

**a. Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de indemnización que se encuentran en trámite.**

Durante el II semestre de 2023 la Entidad recibió un total de 31.913 PQR, las cuales a la fecha de descarga de los reportes el día 30 de abril de 2024, se encuentran en el siguiente estado:

Tiempos de Respuesta						
Tipo de PQR	Pendientes	%	Cerradas	%	Recurso de Reposición	%
Envíos Nacionales	4	0,01%	6033	19%	65	0,20%
Envíos Internacionales	189	0,59%	6768	21%	0	0,00%
ANS - Clientes	761	2,38%	16564	52%	0	0,00%
Transporte	5	0,02%	1588	5%	0	0,00%
<b>Total de PQR</b>	<b>959</b>	<b>3%</b>	<b>30953</b>	<b>97%</b>	<b>65</b>	<b>0,20%</b>

Como se puede evidenciar el 3% del total de PQR se encuentran pendientes al corte en que se realizó los diferentes reportes.

**INFORME PRELIMINAR DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**

**Centro A  
30 de abril de 2024**

## Muestra

Con el objetivo de evaluar las PQR se tomó una muestra de 3081 PQR donde se evidenciaron 52 quejas las cuales representa el 1,62% a fecha de 30 de abril de 2024 se encuentran en trámite.

Petitionen en trámite según la muestra		
Tipo de PQR	Cantidad	%
Envíos Nacionales	2	4%
Envíos Internacionales	27	52%
ANS - Clientes	20	38%
Transporte	3	6%
<b>Total de PQR</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Como se puede evidenciar en el cuadro anterior del total de las Peticiones evaluadas las cuales a la fecha de 30 de abril de 2024, se encontraban en estado “En Trámite” el 52% de estas corresponde a Peticiones de envíos internacionales, seguidas por Peticiones de clientes con un 38%.

Ahora, al analizar las PQR que se encuentran en trámite y ya superaron los tiempos de respuesta se evidencio que:

Superaron los tiempos de respuesta		
Tipo de PQR	Cantidad	%
Envíos Nacionales	2	4%
Envíos Internacionales	22	49%
ANS - Clientes	19	42%
Transporte	2	4%
<b>Total de PQR</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

EL 49% de las peticiones corresponde a peticiones realizadas por envíos internacionales, seguida del 42% de peticiones realizadas por los clientes.

**Recomendación No 01:** Se recomienda a la Entidad implementar mecanismos que permitan un mayor control para el manejo de los tiempos de respuesta en las peticiones que realizan nuestros clientes y aquellos ciudadanos que interponen envíos internacionales.

**INFORME PRELIMINAR DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**

**Centro A  
30 de abril de 2024**

**b. 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).

Durante el I semestre de 2023 la Entidad recibió un total de 31.913 PQR, las cuales a la fecha de descarga de los reportes el día 30 de abril de 2024, se encuentran en el siguiente estado:

Tiempos de Respuesta						
Tipo de PQR	Pendientes	%	Cerradas	%	Recurso de Reposición	%
Envíos Nacionales	4	0,01%	6033	19%	65	0,20%
Envíos Internacionales	189	0,59%	6768	21%	0	0,00%
ANS - Clientes	761	2,38%	16564	52%	0	0,00%
Transporte	5	0,02%	1588	5%	0	0,00%
<b>Total de PQR</b>	<b>959</b>	<b>3%</b>	<b>30953</b>	<b>97%</b>	<b>65</b>	<b>0,20%</b>

Como se puede evidenciar el 97% del total de PQR se encuentran cerradas al corte en que se realizó los diferentes reportes.

Al analizar los tiempos de respuesta de las PQR que se encontraron en estado Cerrado, se evidenciaron los siguientes tiempos:

Tiempos Promedio de Respuesta					
Mes	Envíos Nacionales	Envíos Internacionales	ANS - Clientes	Transporte	Total Promedio mes
Julio	15,75	33,07	38,15	36,51	34,02
Agosto	21	35,05	49,82	31,31	38,5
Septiembre	19,59	34,23	40,2	30,64	33,3
Octubre	18,78	27,95	34,74	27,35	29,14
Noviembre	15,13	24,27	38,56	20,1	27,06
Diciembre	16,36	20,87	33,5	18,69	29,08
<b>Tiempo Promedio Total</b>	<b>18,25</b>	<b>30,45</b>	<b>39,08</b>	<b>30,08</b>	<b>32,67</b>

Teniendo en cuenta la información de los reportes generados de los sistemas CUN2 y CUN 3 se puede evidenciar que para el II Trimestre de 2023, hubo contestación de PQR a destiempo esto debido a que el tiempo promedio de las mismas supera

**INFORME PRELIMINAR DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**

**Centro A  
30 de abril de 2024**

los 15 días hábiles para las PQR de envíos nacionales, como se evidencia en el cuadro anterior.

### **Muestra**

Al evaluar las 3081 PQR se evidenciaron que el 8% de ellas superaron el tiempo de respuesta establecido tanto en la norma Nacional como Internacional, el 30% son PQR interpuesta por clientes y transporte.

<b>Peticiones Evaluadas que Superaron los tiempos de Respuesta</b>		
<b>Tipo de PQR</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Envíos Nacionales	153	5%
Envíos Internacionales	79	3%
ANS - Clientes	725	24%
Transporte	199	6%
<b>Total de PQR</b>	<b>1156</b>	<b>38%</b>

**Recomendación No 02:** Se recomienda a la Entidad fortalecer los controles para evitar que se contesten peticiones fuera de términos, tal como, lo establece la normativa legal vigente.

#### **c. Efectividad en la respuesta**

Teniendo en cuenta la muestra de 3081 al evaluar la respuesta dada a cada una de ellas se pudo establecer que 7,2% de ellas 221 PQR no fueron contestadas de debida manera, ya sea porque no se encontró el documento de respuesta final o esta no era acorde a lo que el usuario solicitaba.

<b>Observación</b>	<b>Cantidad</b>
2023-ANS-013835, No se cuenta con un documento soporte que evidencie la respuesta dada	1
2023-ANS-016939, En la PQR no se evidencia la queja interpuesta por el usuario	1
Al usuario solicita la Entrega del Envío y la respuesta indica que está en proceso de entrega en Destino, pero no confirman la entrega del envío en su destino final	1
En el sistema no se evidencia cual era la queja del usuario	154
La PQR no cuenta con documentación que evidencie el tratamiento de la PQR y su resolución	1
La repuesta indica un desistimiento tácito, sin embargo, no se evidencia el documento donde se realizó la solicitud de documentos mencionado en el comunicado final	1

**INFORME PRELIMINAR DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**

**Centro A  
30 de abril de 2024**

Observación	Cantidad
La respuesta dada por la entidad hace alusión a un número de CUN que no existe "2023-0000007653"	1
No se cuenta con un documento soporte que evidencie la respuesta dada	54
Se hace apertura de practica de pruebas pero no se da una respuesta final al usuario y así se cierra la PQR	1
(en blanco)	6
<b>Total general</b>	<b>221</b>

**ii. DENUNCIAS**

Durante el periodo evaluado (II semestre de 2023), se registraron un total de 54 Denuncias en el aplicativo de denuncias de la página web, las cuales se detallan a continuación:

FECHA	NOMBRE/RAZÓN SOCIAL DENUNCIANTE	ASUNTO	ESTADO	Código del Aplicativo
10-jul-23	ANDRES FELIPE GUTIERREZ YUSTRE	DENUNCIA POR PRESUNTA ESTAFA Y UTILIZACIÓN DE	Cerrado	1131
11-jul-23	wendy katherine cañon rodriguez	desocupo de cuenta	Cerrado	1132
12-jul-23	Denunciante Atento	Se roban lo datos.	Cerrado	1133
27-jul-23	Julio Andrés Avila lopez	Malos manejos administrativos	Cerrado	1134
28-jul-23	Jonathan david Mendoza medina	Se robaron mi paquete	Cerrado	1135
2-ago-23	Anónimo	Mensaje sospechoso de estafa	Cerrado	1136
3-ago-23	Pedro MERCADO	PERDIDA DE ENVIO O ARTICULO POR MAL REGISTRO	Cerrado	1137
4-ago-23	Anónimo	Denuncia de corrupción administrativa en 4-72	Cerrado	1138
10-ago-23	Sandra Yanet Moreno Padilla	Robo en fishing	Cerrado	1139
14-ago-23	Camila Avila	Suplantación pagina web	Cerrado	1140
14-ago-23	Anónimo	DENUNCIA	Cerrado	1141
17-ago-23	WILLIAM ANDRES RINCON BARRIOS	CLONACION PAGINA WEB DE 4'72 Y DE PAGO DE IMPUESTOS	Cerrado	1142
17-ago-23	fsfsdfs sdfsd	dasdasda	Cerrado	1143
17-ago-23	fsfsdfs sdfsd	dasdasda	Cerrado	1144
22-ago-23	jaime de los Santos Suarez Gomez	HURTO DELITO ELECTRONICO FRAUDE	Cerrado	1145

**INFORME PRELIMINAR DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**

**Centro A  
30 de abril de 2024**

FECHA	NOMBRE/RAZÓN SOCIAL DENUNCIANTE	ASUNTO	ESTADO	Código del Aplicativo
24-ago-23	jorge santamaria	no entrega paquete guia RD877732851IN	Cerrado	1146
25-ago-23	Jhon elmer Valenzuela isaza	Envíe una encomienda desde valencia españa	Cerrado	1147
27-ago-23	lizeth geraldine peña santamaria	entrego correo certificado (tarjeta profesional) a persona que no corresponde	Cerrado	1148
2-sep-23	NOMBRES APELLIDOS	ASUNTO	Cerrado	1149
2-sep-23	NOMBRES APELLIDOS	ASUNTO	Cerrado	1150
4-sep-23	OOOOO OOOOO	URL COPIADA	Cerrado	1151
7-sep-23	FERNANDO OSMA VILLAMIZAR	Mensaje de texto	Cerrado	1152
9-sep-23	374408 374408	374408	Cerrado	1153
9-sep-23	374408 374408	374408	Cerrado	1154
9-sep-23	374408 374408	374408	Cerrado	1155
9-sep-23	374408 374408	374408	Cerrado	1156
9-sep-23	374408 374408	374408	Cerrado	1157
9-sep-23	374408 374408	374408	Cerrado	1158
9-sep-23	374408 374408	374408	Cerrado	1159
9-sep-23	374408 374408	374408	Cerrado	1160
9-sep-23	Nombres Apellidos	Asunto	Cerrado	1161
11-sep-23	Edward Kramer	Aclaración de lo contrario este es una queja	Cerrado	1162
11-sep-23	Álvaro José Avendaño Vargas	Reporte de clonación página web 472 y estafa a usuarios	Cerrado	1163
14-sep-23	Diego Castro rodriguez	Mensajes de 4 72	Cerrado	1164
18-sep-23	LUZ ANGELA AGUILAR CORREA	probable fraude	Cerrado	1165
27-sep-23	MARIA ANGELITA SALAMANCA BENAVIDES	PAGINA FRAUDULENTA	Cerrado	1166
18-oct-23	Kathya Nathaly Africano camargo	Demora excesiva en la entrega de el envío	Cerrado	1167
23-oct-23	Anónimo	Denuncia pagina falsa (pishing)	Cerrado	1168
2-nov-23	Wendy Tatiana Rojas Hernández	No entrego documento de notificación y puso a firmar a otra persona	Cerrado	1169
3-nov-23	Daniel Chica García	Página Falsa	Cerrado	1170
6-nov-23	DERLY YURANY GAVIRIA	ACTO DE CORRUPCION	Cerrado	1171
7-nov-23	santiago fernandez	denuncia	Cerrado	1172
7-nov-23	Grace Bernarda Romer Romero	Valle Posible estafa por medio de 472	Cerrado	1173

**INFORME PRELIMINAR DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**

**Centro A  
30 de abril de 2024**

FECHA	NOMBRE/RAZÓN SOCIAL DENUNCIANTE	ASUNTO	ESTADO	Código del Aplicativo
23-nov-23	YUDITH GIRALDO ESQUIVEL	pago de envío inexistente	Cerrado	1174
27-nov-23	wilson guevara	CORRESPONDENCIA ABIERTA	Cerrado	1175
3-dic-23	Daniela Alejandra Mojica Tobar	Fraude a través de QR	Cerrado	1176
3-dic-23	Daniela Alejandra Mojica Tobar	Robo a través de Qr	Cerrado	1177
8-dic-23	alonso martinez	hurto phising	Cerrado	1178
8-dic-23	miguel de jesus bernal pedraza	hurto sistema financiero	Cerrado	1179
16-dic-23	WENDY TATIANA ROJAS HERNANDEZ	FALSEDAD EN DOCUMENTO PUBLICO Y/O PRIVADO	Cerrado	1180
19-dic-23	Jonathan Alexander Ospina Ruiz	DENUNCIA DE ESTAFA	Cerrado	1181
19-dic-23	Jonathan Alexander Ospina Ruiz	DENUNCIA DE ESTAFA	Cerrado	1182
19-dic-23	Jonathan Alexander Ospina Ruiz	DENUNCIA DE ESTAFA	Cerrado	1183
19-dic-23	Jonathan Alexander Ospina Ruiz	DENUNCIA DE ESTAFA	Cerrado	1184

De aquellas denuncias que ingresaron por la página web, se encontró que el 40% (22 Denuncias) pertenecen a la Regional Centro A.

Regional	Total	%
Centro A	22	40%
Eje Cafetero	3	5%
No tiene	11	20%
Noroccidente	4	7%
Norte	1	2%
Occidente	2	4%
Oriente	4	7%
Sur	7	13%

**a. Tiempos de Respuesta**

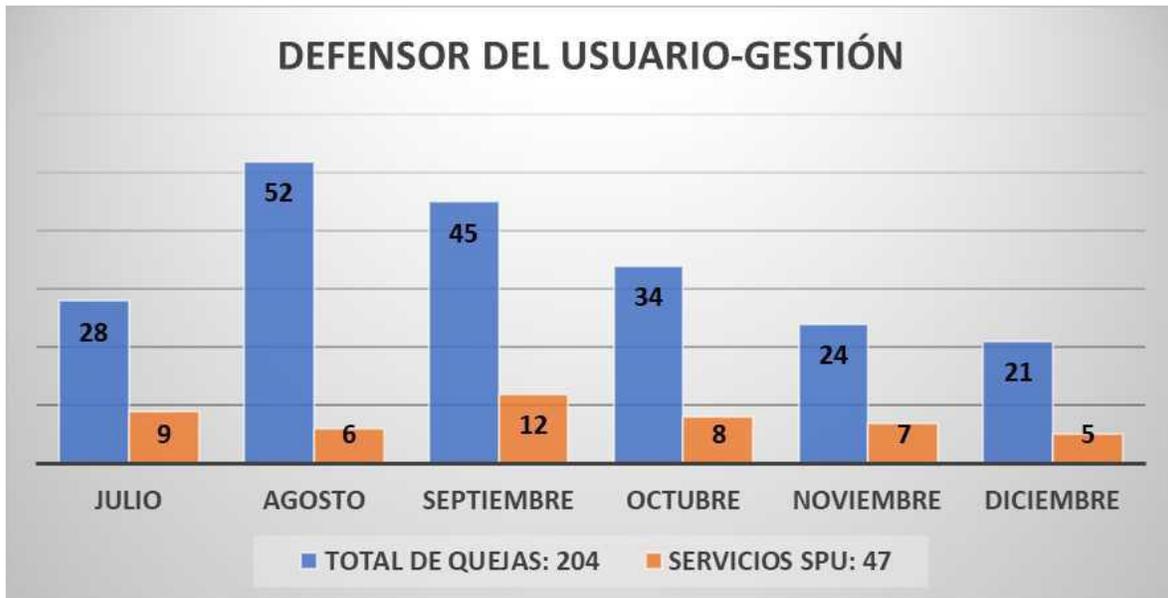
Al revisar el tiempo de respuesta para aquellas denuncias que ingresaron a través de la página web, se encuentro que es de 9 días hábiles.

**b. Efectividad en la Respuesta**

Al revisar la efectividad en la respuesta otorgada a las denuncias que ingresaron a través de la página web de la Entidad y las cuales pueden ser consultadas por los usuarios, estas cumplen con la normativa legal vigente.

**iii. DEFENSOR AL USUARIO**

Durante el periodo evaluado (II semestre de 2023), el defensor del usuario recibió un total de 204 quejas, las cuales se detallan a continuación:



Al revisar los seis (6) informes entregados por la defensoría del usuario de la entidad, se evidencia que esta ha venido cumpliendo con la normativa legal vigente, sin embargo, al finalizar la vigencia 2023, el proceso se encuentra actualizando el manual del defensor del usuario.

**V. Conclusiones:**

- Como se pudo evidencia en el presente informe los procesos de Control Interno Disciplinario y Defensoría del Usuario a cargo de la Secretaría General de la Entidad, vienen cumpliendo con la normativa legal vigente para dar respuesta de fondo a los usuarios y en los términos establecidos.

**INFORME PRELIMINAR DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**

**Centro A  
30 de abril de 2024**

- ✚ Se recomienda a la Entidad implementar mecanismos que permitan un mayor control para el manejo de los tiempos de respuesta en las peticiones que realizan nuestros clientes y aquellos ciudadanos que interponen envíos internacionales.
- ✚ Se recomienda a la Entidad fortalecer los controles para evitar que se contesten peticiones fuera de términos, tal como, lo establece la normativa legal vigente.

Cordialmente,



Yeimy Pérez Sanmiguel  
Profesional de Control Interno  
Oficina Asesora de Control Interno

Por delegación del Dr. Juan Alberto García Estrada  
Presidente con Asignación de Funciones de Jefe Oficina Asesora de Control Interno