

Informe de Denuncias y Solicitudes de Acceso a la Información II semestre 2020

Denuncias

Servicios Postales Naciones S.A. cuenta con un canal para recibir las denuncias por medio de la página web, ubicada en el link: <http://www.4-72pqr.com.co/DenunciasWeb>. así mismo, se reciben denuncias en medio físico por parte de funcionarios, a través de anónimos y por medio de informe del servidor público.

Julio

En el mes de julio se tramitaron 9 quejas las cuales presentaron el siguiente estado:

Indagación: 8

En investigación: 1

Agosto

En el mes de agosto se tramitaron 10 quejas las cuales presentaron el siguiente estado:

Indagación: 7

En investigación: 1

Valoración del profesional: 2

Septiembre

En el mes de septiembre se tramitaron 9 quejas las cuales presentaron el siguiente estado:

Indagación: 7

Investigación: 2

Octubre

En el mes de octubre se tramitaron 15 quejas las cuales presentaron el siguiente estado:

Indagación: 5
En investigación: 2
Valoración del profesional: 8

Noviembre

En el mes de noviembre se tramitaron 13 quejas las cuales presentaron el siguiente estado:

Indagación: 5
En investigación: 2
Valoración del profesional: 5
Se archivo: 1

Diciembre

En el mes de diciembre se tramitaron 7 quejas las cuales presentaron el siguiente estado:

Valoración del profesional: 7

Solicitudes de Acceso a la Información

Servicios Postales Naciones S.A. cuenta con un canal para recibir solicitudes de acceso a la información por medio de la página web, ubicada en el link <http://www.4-72.com.co/content/sistema-solicitud-informaci%C3%B3n-p%C3%ABlica>

Estas solicitudes son revisadas por la coordinadora de Servicio al Cliente con una frecuencia semanal, quien se encarga de identificar las características de la solicitud, encaminando al proceso que se requiera para obtener la información o el insumo para brindar la respuesta hacia el cliente.

Se resalta que si se trata de una PQR se le informa los canales de recepción de estos para que se pueda atender en los términos de ley.

Julio

En el mes de julio de 2.020 se recibió una solicitud de información pública por el canal establecido, se recibió el 26 de julio a las 22:07 donde solicitan " Rezagos, para ver si tengo pedidos que no me fueron entregados por cambio

de domicilio” dado que es una solicitud de información sobre la gestión envío se le informó el 4 agosto vía correo electrónico los canales establecidos para canalizar su solicitud.

- Número de solicitudes recibidas. (1)
- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (0)
- Tiempo de respuesta a cada solicitud. (7 días)
- Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. (0)

Serial	SID	Hora	Draft	Dirección IP	UID	Nombre de usuario	País	Tipo de solicitante	Ciudad /Municipio
40	4134	07/26/2020 - 22:07	0	198.143.41.15	0		Colombia	Persona Natural	Jamundí

De igual se informa que el Contact Center y las Oficinas de Servicio al Cliente no registraron solicitudes relacionadas con el acceso a la información pública. Cuando se reciban llamadas o solicitudes presenciales con este tipo de solicitud los clientes son redirigidos por el asesor a la página web para formalizar su solicitud.

Agosto

En el mes de agosto de 2.020 se recibió una solicitud de información pública por el canal establecido. Se recibió el 19 de agosto a las 16:56 pm donde solicitan: “Ustedes me podrían suministrar el certificado de existencia y representación legal de 4-72?” se brinda respuesta mediante correo electrónico el día 26 de agosto de 2.020 adjuntando cámara y comercio

- Número de solicitudes recibidas. (1)
- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (0)
- Tiempo de respuesta a cada solicitud. (5 días)
- Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. (0)

Serial	SID	Hora	Draft	Dirección IP	UID	Nombre de usuario	País	Tipo de solicitante	Ciudad/Municipio
41	4377	08/19/2020 - 16:56	0	198.143.41.8	0		Colombia	Persona Natural	Bogotá

Por último, el Contact Center y las Oficinas de Servicio al Cliente no registraron solicitudes relacionadas con el acceso a la información pública. Cuando se reciban llamadas o solicitudes presenciales con este tipo de solicitud los clientes son redirigidos por el asesor a la página web para formalizar su solicitud.

Septiembre

En el mes de septiembre de 2.020 se recibió una solicitud de información pública por el canal establecido. La cual se recibió el 15 de septiembre a las 12:30 donde solicitan “cuando fue entregado un sobre”, dado que es una solicitud de información sobre la gestión de un envío, se le informó el 28 de septiembre vía correo electrónico los canales establecidos para canalizar su solicitud.

- Número de solicitudes recibidas. (1)
- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (0)
- Tiempo de respuesta a cada solicitud. (9 días)
- Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. (0)

Serial	SID	Hora	fecha de respuesta	días de respuestas	Tipo de solicitante	Ciudad/Municipio
42	4725	09/15/2020 - 12:30	28/09/2020	9	Persona Natural	Bucaramanga

Por último, el Contact Center y las Oficinas de Servicio al Cliente no registraron solicitudes relacionadas con el acceso a la información pública. Cuando se reciban llamadas o solicitudes presenciales con este tipo de solicitud los clientes son redirigidos por el asesor a la página web para formalizar su solicitud.

Octubre

En el mes de octubre de 2.020 no se recibieron solicitudes de información pública por el canal establecido.

- Número de solicitudes recibidas. (0)
- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (0)
- Tiempo de respuesta a cada solicitud. (No aplica)
- Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. (0)

De igual se informa que el Contact Center y las Oficinas de Servicio al Cliente no registraron solicitudes relacionadas con el acceso a la información pública. Cuando se reciban llamadas o solicitudes presenciales con este tipo de solicitud los

clientes son redirigidos por el asesor a la página web para formalizar su solicitud.

Noviembre

En el mes de noviembre de 2.020 no se recibieron solicitudes de información pública por el canal establecido.

- Número de solicitudes recibidas. (0)
- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (0)
- Tiempo de respuesta a cada solicitud. (No aplica)
- Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. (0)

De igual se informa que el Contact Center y las Oficinas de Servicio al Cliente no registraron solicitudes relacionadas con el acceso a la información pública. Cuando se reciban llamadas o solicitudes presenciales con este tipo de solicitud los clientes son redirigidos por el asesor a la página web para formalizar su solicitud.

Diciembre

En el mes de diciembre de 2.020 se recibió una solicitud de información pública por el canal establecido. La cual se recibió el 4 de diciembre a las 03:22 donde solicitan “información de paquete de gearbest, número de seguimiento UD504555123NL El paquete llego a mi país, pero no ha sido entregado hace semanas. Fecha de pedido: 30/09/2020 18:36:44. Número de envío: YT16038829997785El número de rastreo: UD504555123NL. Actualización 28/10/2020 22:02:14 PM Número de transferencia:22475036”, dado que es una solicitud de información sobre la gestión de un envío se le informó el 11 de diciembre vía correo electrónico los canales establecidos para canalizar su solicitud.

- Número de solicitudes recibidas. (1)
- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (0)
- Tiempo de respuesta a cada solicitud. (5 días)
- Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. (0)
-

Serial	SID	Hora	fecha de respuesta	días de respuesta	Tipo de solicitante	Ciudad/Municipio
--------	-----	------	--------------------	-------------------	---------------------	------------------

44	5719	12/04/2020 - 03:22	11/12/2020	5	Persona Natural	Cali/Valle del Cauca
----	------	-----------------------	------------	---	--------------------	-------------------------

De igual se informa que el Contact Center y las Oficinas de Servicio al Cliente no registraron solicitudes relacionadas con el acceso a la información pública. Cuando se reciban llamadas o solicitudes presenciales con este tipo de solicitud los clientes son redirigidos por el asesor a la página web para formalizar su solicitud.