



INFORME DE AUDITORÍA

INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. 4-72

VIGENCIAS 2011 Y 2012

CGR-CDIFTCEDR No. 44

Diciembre de 2013

Handwritten signature or initials



Contralora General de la República

Sandra Morelli Rico

Vicecontralora

Ligia Helena Borrero Restrepo

Contralor Delegado para el Sector

Nelson Izáciga León

Director de Vigilancia Fiscal

León Balmore Aguinaga Borja

Supervisor

Luis Ángel Rincón Ramos

Responsable de Auditoria

Gloria B. Rodríguez Rodríguez

Integrantes del Equipo Auditor:

Sigilfredo Álvarez Milian
María Yamileth Núñez Góngora
Claudia Constanza Navarrete P.
Humberto Daniel Álvarez Sánchez
Salvador Moreno Vásquez (DES)
Juan Carlos Gordillo (Apoyo)



TABLA DE CONTENIDO

1.	HECHOS RELEVANTES	4
2.	PRESENTACIÓN DEL DICTAMEN INTEGRAL	5
2.1	EVALUACION DE GESTIÓN Y RESULTADOS	7
2.1.1	Control de Gestión	8
2.1.2	Control de Resultados	9
2.1.3	Control de Legalidad	11
2.1.4	Control Financiero	11
2.1.5	Evaluación de Control Interno	11
2.1.6	Seguimiento Plan de Mejoramiento	12
2.2	FENECIMIENTO DE CUENTA	12
2.3	RELACIÓN DE HALLAZGOS	12
2.4	PLAN DE MEJORAMIENTO	13
3.	RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	14
3.1	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y LOS RESULTADOS	14
3.1.1	Control de la Gestión	16
3.1.2	Control de Resultados	32
3.1.3	Control de Legalidad	35
3.1.4	Control Financiero	39
3.1.5	Evaluación de Control Interno	42
3.1.6	Cumplimiento del Plan de Mejoramiento	46

Handwritten signature or initials

1. HECHOS RELEVANTES

Servicios Postales Nacionales S. A. 4-72, para las vigencias 2009 y 2010 realizó esfuerzos para mejorar y renovar la plataforma tecnológica y contribuir a fortalecer el sector postal, a través de la contratación del Sistema Postal SIPOST, con una inversión superior a los \$15.000 millones, cuya implementación se fijó inicialmente en catorce meses y a diciembre de 2012, aún no se había logrado tal cometido. Este sistema es una de las principales herramientas de venta de los servicios, con la posibilidad de realizar trazabilidad en línea a los productos, la implementación para las vigencias objeto de la auditoría aún no había terminado .

De otra parte, se presentó en agosto de 2012, cambio de administración que conllevó a modificaciones en la planeación de la empresa, replanteando algunas estrategias, las que se verán reflejadas partir de la vigencia 2013.

11



2. PRESENTACIÓN DEL DICTAMEN INTEGRAL

1-A d



Doctora
ADRIANA MARÍA BARRAGÁN LÓPEZ
Presidenta
Servicios Postales Nacionales S. A. 4-72
Bogotá D.C.

La Contraloría General de la República, con fundamento en las facultades otorgadas por el artículo 267 de la Constitución Política, practicó Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral a Servicios Postales Nacionales S.A. 4-72, para las vigencias 2011 y 2012, a través de la evaluación de los principios de la gestión fiscal: economía, eficiencia, eficacia, equidad y valoración de los costos ambientales con que administró los recursos puestos a su disposición y los resultados de sus gestión en las áreas, actividades o procesos examinados, el examen del Balance General al 31 de Diciembre de 2011 y 2012 y el Estado de Actividad Financiera, Económica, Social y Ambiental por los años terminados en esas fechas. Dichos estados financieros fueron examinados y comparados con los del año anterior, los cuales también se auditaron por la Contraloría General de la República.

La auditoría incluyó la comprobación de que las operaciones financieras, administrativas y económicas, se realizaron conforme a las normas legales, estatutarias y de procedimientos aplicables. Así mismo, evaluó el Sistema de Control Interno.

Es responsabilidad de la Administración el contenido de la información suministrada por Servicios Postales Nacionales S. A. 4-72 y analizada por la Contraloría General de la República. Igualmente, es responsable por la preparación y correcta presentación de los estados financieros de conformidad con las normas prescritas por las autoridades competentes y los principios de contabilidad universalmente aceptados o prescritos por el Contador General.

La responsabilidad de la Contraloría General de la República consiste en producir un informe que contenga el pronunciamiento sobre el fenecimiento (o no) de la cuenta, con fundamento en la evaluación de la gestión y resultados, la opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros, legalidad y Control Interno obtenidos por la administración de la entidad en las áreas y/o procesos auditados. El representante legal de Servicios Postales Nacionales S. A. rindió la cuenta o informe anual consolidado por las vigencias fiscales 2011 y 2012, dentro de los plazos previstos en la resolución orgánica 6289 de 2011 y 6445 de 2012.



La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con normas de auditoría gubernamental colombianas (NAGC) compatibles con las normas internacionales de auditoría – (NIAS) y con políticas y procedimientos prescritos por la Contraloría General de la República. Tales normas requieren que se planifique y efectúe la auditoría para obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros están libres de errores e inconsistencias significativas. La auditoría incluye examinar, sobre una base selectiva, la evidencia que soporta las cifras, las revelaciones en los estados financieros, los documentos que soportan la gestión y los resultados de la entidad y el cumplimiento de las disposiciones legales, así como la adecuada implementación y funcionamiento del sistema de control interno.

Los procedimientos de auditoría seleccionados dependen del criterio profesional del auditor, incluyendo su evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados financieros y de la gestión y resultados de la Entidad. En la evaluación del riesgo, el auditor considera el control interno de la Entidad como relevante para todos sus propósitos, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados a las circunstancias. Una auditoría también incluye, evaluar los principios de contabilidad utilizados y las estimaciones contables significativas hechas por la administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros. Consideramos que la auditoría proporciona una base razonable para expresar nuestro concepto y la opinión.

Los hallazgos se dieron a conocer oportunamente a la entidad dentro del desarrollo de la auditoría, las respuestas de la administración fueron analizadas.

2.1 EVALUACION DE GESTIÓN Y RESULTADOS

La evaluación de la gestión y resultados se fundamenta en los sistemas de control de: Gestión, Resultados, Legalidad, Financiero y Control Interno; los cuales contemplan las variables que son verificadas y calificadas por el equipo auditor.

Con base en las conclusiones y hallazgos que se relacionan en el presente informe, la Contraloría General de la República como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que la gestión y resultados, es **Desfavorable**, con la consecuente calificación de **las vigencia 2011 con 73.784 y para el 2012 75.344**, conforme al detalle de la evaluación de cada componente de control.

Como lo muestra la Matriz de la calificación de la gestión, para la vigencia 2012 se observó que la entidad mejoró en aspectos relacionados con la respuesta a las PQRs, definición de indicadores, prestación de servicios, por lo cual se obtiene una calificación de 75.344, resultado que se origina en la ponderación y sustentación de los siguientes factores:



2.1.1 Control de Gestión

La auditoría a que se refiere el presente informe, se basó en el examen de los macroprocesos y procesos más significativos y de impacto que se relacionan a continuación. Este aspecto obtuvo una calificación de 64.30.

2.1.1.1 Procesos Administrativos

Este componente obtuvo una calificación de 62 sustentado en las siguientes debilidades:

Problemas en el proceso de facturación relacionados con: falta de oportunidad en la facturación al cliente y en la entrega de los envíos.

El procedimiento utilizado por la entidad, originó que en algunos casos no se pudiera realizar el cobro jurídico por falta del documento original de la factura.

Falta de oportunidad en el proceso de recuperación de los recursos en los casos de hurtos en los puntos de venta.

2.1.1.2 Indicadores

Este componente obtuvo una calificación de 70, sustentado en que:

Se detectaron debilidades en el diseño y formulación de los indicadores, por cuanto los establecidos para hacer seguimiento a los Planes no miden el avance de los mismos, adicionalmente no se establecen metas anuales, lo cual impide determinar el objetivo. De otro lado, la metodología para su cálculo no es la adecuada.

2.1.1.3 Gestión Presupuestal y Contractual

Del manejo de los recursos públicos (asignación, planeación, ejecución y evaluación) y adquisición de bienes y servicios, con base en las conclusiones y hallazgos que se relacionan en el cuerpo del informe la calificación fue del 65, basado en las siguientes debilidades:

El proceso formal de planeación presupuestal, programación y ejecución se cumple, no obstante se presentó falta de liberación oportuna de recursos.



En cuanto a la adquisición de bienes y servicios se observaron debilidades en la supervisión de los contratos de suministro de personal temporal, suministro de transporte terrestre y arrendamiento de inmuebles.

Así mismo, se estableció que la entidad no realizó supervisión a los contratos comerciales.

Se detectaron debilidades en la realización de estudios previos en el caso de arrendamiento de inmuebles. Falta de oportunidad en la asignación de los supervisores y en la liquidación de los contratos, entre otras.

2.1.1.4 Prestación del Bien o Servicio

Este componente obtuvo una calificación de 59, sustentado en los siguientes hechos:

Debilidades en la capacidad para atender y satisfacer a los usuarios, debido a la falta de oportunidad en las entregas de envíos y en el suministro de la pruebas de entrega, espoliaciones, pérdidas, represamiento de envíos en los puntos de venta.

Fallas de calidad en la prestación del servicio, que han ocasionado multas por parte de algunas entidades con la aplicación de la cláusula de descuento en el nivel del servicio, generando menores ingresos.

Falta de oportunidad o no atención de las quejas interpuestas por los usuarios.

No se dispone de un sistema de costeo en los contratos comerciales, lo cual impide establecer la verdadera rentabilidad que los mismos le generan a la entidad.

2.1.2 Control de Resultados

Este componente obtuvo una calificación de 68.50, basado en los siguientes aspectos:

2.1.2.1 Objetivos Misionales

Con una calificación de 62, con base en las siguientes deficiencias:

El Plan de Acción SIPOST presentó un atraso del 200% en oportunidad del tiempo entrega, lo cual afectó seriamente los procesos operativos de la Entidad.



2.1.2.2 *Cumplimiento e Impacto de Políticas Públicas, Planes, Programas, y Proyectos*

El pronunciamiento se hace con base en lo observado en los programas de Exportafácil y Corresponsal Bancario, arroja una calificación de 75.

Exporta fácil

A pesar de la sumatoria de esfuerzos a través de varias instituciones estatales el número de oficinas de 4 -72 que están habilitadas para prestar este servicio es mínimo.

El proyecto tiene como limitante que solo se puede exportar a través del sistema un valor máximo de US\$ 5.000 (Decreto 1446 de 2011) y un peso máximo de 30 kilogramos y los envíos no deben exceder de 1.5 metros.

Lo anterior significa que las exportaciones a través de este servicio están pensadas para ser exportaciones simplificadas, donde se deduce que la contribución al desarrollo del país y a éstos *nichos de mercado es muy insipiente.*

Proyectos Estratégicos para el Fortalecimiento Institucional

La Entidad adelantó un análisis interno y externo identificando debilidades y fortalezas amenazas y oportunidades entre las que podemos destacar:

Muy baja productividad por empleado frente a los operadores postales oficiales mundiales.

Costos muy altos por pieza frente a los operadores postales Oficiales mundiales.

Concentración de los ingresos en una línea de negocios (documentos).

En Colombia el crecimiento del servicio postal nacional está apalancado principalmente por la gestión de los operadores privados.

El servicio de giro por correjeros, solo está habilitado para enviar giros a España, Ecuador, Perú, Chile y Costa Rica.



2.1.3 Control de Legalidad

Arrojó una calificación de 60, sustentada en los siguientes hechos:

Prescripción de la acción contractual en el caso del proceso contra la DIAN y se acudió a una acción no procedente para la recuperación de los recursos.

Incumplimiento de las funciones del Comité de Conciliación.

Falta de oportunidad en el pago de las sentencias judiciales.

Rendimiento incompleto de la cuenta en el aplicativo SIRECI.

No se implementó durante la vigencia auditada la Oficina de Control Interno Disciplinario.

2.1.4 Control Financiero

2.1.4.1 Opinión de los Estados Financieros

La calificación en este componente en las dos vigencias es de 100, sustentada en lo siguiente:

En nuestra opinión, por lo expresado en el párrafo siguiente, los estados contables presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera de Servicios Postales Nacionales a 31 de diciembre de 2011 y 2012 y los resultados de sus operaciones por el año que terminó en esta fecha, de conformidad con las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados o prescritos por la Contaduría General de la Nación.

Los hallazgos detectados corresponden a subestimaciones por valor de \$12.4 millones que representan el 0.01% del valor de los activos a 31 de diciembre de 2011 y para el 2012 el valor es de \$486.8 millones que representan el 0.21% del valor de los activos.

La opinión sobre los estados contables para las dos vigencias es sin salvedades.

2.1.5 Evaluación de Control Interno.

Producto de la aplicación de la metodología establecida por la CGR, se determinó una calificación de 1.813, que equivale a un concepto sobre su implementación con deficiencias.



Lo anterior debido a que además de las debilidades relacionadas en los macro procesos que fueron objeto de auditoría, se observaron aspectos por mejorar en lo relacionado con: socialización de los resultados de las auditorías internas, pérdidas de dinero en las cajas de giros, corresponsal bancario y mesadas pensionales, falta de oportunidad en el pago de los servicios públicos en la Regional Norte; ausencia de inventario físico de activos fijos actualizado, como se pudo determinar en las Regionales Norte y Occidente, falta de controles en su proceso operativo; ineficiencia en la gestión de recuperación de los recursos económicos perdidos en hurtos, estafas y demás delitos conexos.

2.1.6 Seguimiento Plan de Mejoramiento

El Plan de Mejoramiento vigente de Servicios Postales Nacionales, consta de 71 observaciones que incluyen 147 actividades. El avance reportado por la entidad con corte al 30 de junio de 2013, indicó que el plan tiene un cumplimiento del 93.16% y un avance del 93.16%. Sin embargo, al evaluar la efectividad del mismo se determinó que tuvo un nivel del 85.7%; ya que en la presente auditoría se evidenciaron debilidades detectadas en anteriores ejercicios de control fiscal, lo que se refleja en los actuales resultados.

2.2 FENECIMIENTO DE CUENTA

Con base en la calificación de los componentes, obtenida en la evaluación de la Gestión y Resultados, la Contraloría General de la República **No Fenece** las Cuentas de la Entidad para las vigencias fiscales correspondientes a los años 2011 y 2012.

2.3 RELACIÓN DE HALLAZGOS

En desarrollo de la presente auditoría, se establecieron 53 hallazgos administrativos, de los cuales uno (1)¹ tiene posible incidencia fiscal y disciplinaria, diez (10)² tienen posible incidencia disciplinaria y uno (1)³ con solicitud de sancionatorio.

¹ Hallazgo 1.

² Hallazgos H9, H12, H33, H35, H36, H37, H39, H40, H42 y H44

³ Hallazgo 38

2.4 PLAN DE MEJORAMIENTO

La Entidad debe elaborar el Plan de Mejoramiento con los hallazgos del presente informe y con aquellas acciones relacionadas con los aplicativos SIPOST y ERP, cuya implementación no fue objeto de evaluación en esta auditoría, y presentarlo a la CGR dentro de los 15 días hábiles siguientes al recibo del presente informe, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 7350 del 29 de noviembre de 2013.

Bogotá, D. C, 12 DIC 2013


SEBASTIAN CARBONO BARRIOS
Contralor Delegado Sectorial

Director de Vigilancia Fiscal: León Balmore Aguinaga B.
Supervisor de Auditoría: Luis Ángel Rincón Ramos
Responsable Proceso Auditor: Gloria B. Rodríguez R.

1-1



3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

3.1 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y LOS RESULTADOS

Con base en las conclusiones y hallazgos que se relacionan en el presente informe, la Contraloría General de la República como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que la gestión es **Desfavorable**, teniendo en cuenta la calificación de las vigencias **2011 con 73.784 y para el 2012 75.344**, conforme al detalle de la evaluación de cada componente de control. Lo anterior se sustenta en los siguientes análisis:

Vigencia 2011

COMPONENTE	OBJETIVO DE EVALUACIÓN	Ponderación Calificación Componente %
Control de Gestión 20%	Determinar la eficiencia y la eficacia mediante la evaluación de sus procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad pública y desempeño y la identificación de la distribución del excedente que éstas producen, así como de los beneficiarios de su actividad.	20%
CALIFICACIÓN COMPONENTE CONTROL DE GESTIÓN		12,35
Control de Resultados 30%	Establecer en qué medida los sujetos de la vigilancia logran y cumplen los planes, programas y proyectos adoptados por la administración en un período determinado.	30%
CALIFICACIÓN COMPONENTE CONTROL DE RESULTADOS		19,50
Control de Legalidad 10%	Establecer aplicación normativa en las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole.	10%
CALIFICACIÓN COMPONENTE LEGALIDAD		6,00
Control Financiero 30%	Establecer si los Estados Financieros reflejan razonablemente el resultado de sus operaciones y sus cambios en su situación financiera Establecer si el ente objeto de control fiscal realizó un uso eficiente y racional de los recursos asignados y ejecutados en una política, plan, programa, proyecto y/o proceso.	30%
CALIFICACIÓN COMPONENTE FINANCIERO		30,00
Evaluación del Control Interno 10%	Obtener suficiente comprensión del sistema de control interno o de los mecanismos de control según la metodología descrita en esta Guía.	10%
CALIFICACIÓN COMPONENTE SISTEMA DE CONTROL INTERNO		5,93
CALIFICACIÓN FINAL DE LA GESTIÓN Y RESULTADOS PONDERADA		73,784



Vigencia 2012

COMPONENTE	OBJETIVO DE EVALUACIÓN	Ponderación Calificación Componente %
Control de Gestión 20%	Determinar la eficiencia y la eficacia mediante la evaluación de sus procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad pública y desempeño y la identificación de la distribución del excedente que éstas producen, así como de los beneficiarios de su actividad.	20%
CALIFICACIÓN COMPONENTE CONTROL DE GESTIÓN		12,86
Control de Resultados 30%	Establecer en qué medida los sujetos de la vigilancia logran y cumplen los planes, programas y proyectos adoptados por la administración en un período determinado.	30%
CALIFICACIÓN COMPONENTE CONTROL DE RESULTADOS		20,55
Control de Legalidad 10%	Establecer aplicación normativa en las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole.	10%
CALIFICACIÓN COMPONENTE LEGALIDAD		6,00
Control Financiero 30%	Establecer si los Estados Financieros reflejan razonablemente el resultado de sus operaciones y sus cambios en su situación financiera Establecer si el ente objeto de control fiscal realizó un uso eficiente y racional de los recursos asignados y ejecutados en una política, plan, programa, proyecto y/o proceso.	30%
CALIFICACIÓN COMPONENTE FINANCIERO		30,00
Evaluación del Control Interno 10%	Obtener suficiente comprensión del sistema de control interno o de los mecanismos de control según la metodología descrita en esta Guía.	10%
CALIFICACIÓN COMPONENTE SISTEMA DE CONTROL INTERNO		5,93
CALIFICACIÓN FINAL DE LA GESTIÓN Y RESULTADOS PONDERADA		75,344

De acuerdo con la metodología establecida por la Contraloría General de la República, cuando la opinión de los Estados Financieros es sin salvedades, el aplicativo le asigna calificación de treinta (30) para el componente de Financiero.

1-1



3.1.1 Control de la Gestión

3.1.1.1 Procesos Administrativos

Alcance

Se evaluaron los procesos de facturación y recaudo con base en los títulos emitidos por la Entidad.

Resultados:

Hallazgo Administrativo Fiscal y Disciplinario 01. Acciones de Cobro

Las acciones de cobro de cartera han resultado ineficaces debido a que los títulos que sirvieron de base para interponer las demandas ejecutivas, no reúnen los requisitos legales, en consecuencia han sido rechazadas o inadmitidas; es el caso de las facturas de Liderar Ltda. por \$20.9 millones.

La situación descrita podría tener incidencia disciplinaria, por incumplimiento al deber consignado en el numeral 1, artículo 34 de la 734 de 2002 y fiscal por valor de \$20.9 millones. Igualmente, existen facturas pendientes de pago de Humana Vivir por \$13.7 millones en donde la Entidad se hizo parte en el proceso de liquidación, este cobro será objeto de vigilancia por parte de la CGR.

Hallazgo Administrativo 02. Facturación Extemporánea

Del análisis de la muestra de contratos corporativos, se pudo determinar que Servicios Postales Nacionales S A., factura en forma extemporánea los servicios prestados y en algunos casos supera los 90 días, como se observa en los siguientes casos.

Entidad	Mes del Servicio	Fecha de Factura	No.	Días de facturación
Aeronáutica Civil	Junio de 2011	30-Sep-11	01369	90
Ministerio de Defensa Nacional	Junio de 2011	21-Sep-11	01203	81
Procuraduría General de la Nación	Junio de 2011	20-Sep-11	01158	80
Procuraduría General de la Nación	Junio de 2011	22-Sep-11	01229	82
Departamento Administrativo de la Presidencia	Diciembre de 2011	09-Abr-12	04222	99
Departamento Administrativo de la Presidencia	Diciembre de 2011	13-Abr-12	04243	103
Procuraduría General de la	Diciembre de	14-May-12	04746	134

Handwritten signature or initials



Nación	2011			
Procuraduría General de la Nación	Diciembre de 2011	14-May-12	04739	134
Banco Agrario de Colombia	Mayo de 2012	04-oct-12	07045	124
Banco Agrario de Colombia	Junio de 2012	04-Oct-12	07046	94
Banco Agrario de Colombia	Junio de 2012	04-oct-12	07046	94
Banco Agrario de Colombia	Julio de 2012	11-dic-12	08099	131
Banco Agrario de Colombia	Agosto de 2012	11-dic-12	08100	101
Banco Agrario de Colombia	Diciembre de 2012	01-Abr-13	09537	90
Contraloría General de la República	Diciembre de 2012	16-Abr-13	09513	106
Contraloría General de la República	Diciembre de 2012	16-abr-13	09514	106
Superintendencia de Sociedades	Diciembre de 2012	20-Mar-13	09385	80
Imprenta Nacional	Diciembre de 2012	01-Abr-13	09550	90

Lo anterior evidencia falta de oportunidad en la facturación, debilidades en los procedimientos y falta de controles.

Hallazgo Administrativo 03. Gestión de Recuperación de Recursos

La Entidad ha sido ineficiente en la gestión de recuperación de los recursos económicos perdidos en hurtos, estafas y demás delitos conexos, toda vez que las acciones desplegadas no han arrojado resultados en todos los casos, por ejemplo:

Oficina	Regional	Valor	Acciones Adelantada	Deducible
Pereira	Eje Cafetero	\$15.030.676	Objetado	Deducible 10% del Valor de la Pérdida Mínimo 50 SMMLV (24.845.000). Como el valor de deducible es mayor al valor de la pérdida, Se está revaluando el siniestro para indemnizar por otra póliza en las que el deducible sea menor y aplique a la pérdida para recuperar el dinero.
Oficina La Flora	Occidente	\$17.123.000	Se dio Aviso de siniestro el 6/01/2011	Se están ejecutando acciones correspondiente para la recuperación del dinero

Lo anterior denota fallas en los controles y una gestión antieconómica en el manejo de sus recursos.



3.1.1.2 Indicadores

Alcance

Se evaluaron los indicadores establecidos por la Entidad para realizar el seguimiento a los planes de acción en las vigencias 2011 y 2012.

Resultados:

Hallazgo Administrativo 04. Análisis de Indicadores

El cumplimiento parcial o el incumplimiento de las metas establecidas en cada vigencia en el desarrollo de las actividades programadas⁴, afectó la gestión de la Entidad y el cumplimiento de los indicadores de eficacia.

En el caso de los indicadores establecidos por la entidad para hacer seguimiento al Plan de Acción SIPOST, se presentan debilidades tanto en su definición como en la determinación del avance real de los mismos, afirmación que hace la CGR, teniendo en cuenta lo siguiente:

- No hay claridad sobre las mediciones y avances registrados en el plan de acción, debido a que se establecen metas en forma mensual, pero no se indica cual es la meta final que se aspira cumplir para la vigencia.
- De acuerdo al análisis de la información suministrada por la Entidad en relación con el cumplimiento de los indicadores, la cual se encuentra discriminada en el cuadro número uno, se pudo determinar que la metodología de cálculo utilizada por SPN muestra un avance superior al real.

Para la CGR el avance real corresponde al señalado en el cuadro número dos de la presente observación.

⁴ Plan de Implementación de sistemas de información no se ejecutó en la vigencia 2012; Efectividad en los tiempos de entrega cumplimiento del 80% en mensajería expresa nacional.

1.1



Información suministrada por la Entidad

INDICADORES DE AVANCE	Año			
	Total Clientes	META	RESULTADO	CUMPLI
Adopción de Sipost Occidente	164	80%	59%	74%
Adopción de Sipost Eje Cafetero	149	80%	32%	41%
Adopción de Sipost Noroccidente	118	80%	43%	53%
Adopción de Sipost Sur	147	80%	81%	101%
Adopción de Sipost Bogotá	275	80%	44%	55%
Adopción de Sipost Norte	90	80%	41%	51%
Adopción de Sipost Oriente	110	80%	34%	43%
Adopción de Sipost Centro B	72	80%	24%	30%
Índice de adopción de SIPOST en clientes corporativos	1.221	80%	45%	57%

Cuadro 1

Resultado Indicadores Según Cálculo de la CGR

INDICADORES DE AVANCE	Año				Valores en unidades		
	Total Clientes	META	RESULTADO	CUMPLI	Meta CGR	Resultado CGR	Cumplimiento CGR
Adopción de Sipost Occidente	164	80%	59%	74%	131	77	59%
Adopción de Sipost Eje Cafetero	149	80%	32%	41%	119	39	33%
Adopción de Sipost Noroccidente	118	80%	43%	53%	94	43	46%
Adopción de Sipost Sur	147	80%	81%	101%	118	95	81%
Adopción de Sipost Bogotá	275	80%	44%	55%	275	121	44%
Adopción de Sipost Norte	90	80%	41%	51%	72	30	41%
Adopción de Sipost Oriente	110	80%	34%	43%	110	37	34%
Adopción de Sipost Centro B	72	80%	24%	30%	58	14	24%
Índice de adopción de SIPOST en clientes corporativos	1.221	80%	45%	57%	977		45%

Cuadro 2

Los valores registrados en el cuadro anterior se calcularon de la siguiente manera:

1-A 9



- La meta propuesta 80%
- Cálculo de meta en número de clientes $CGR = \text{Total clientes} * \text{Meta}$
- Resultado $CGR = \text{Meta en número de clientes} / \text{Resultado}$
- Cumplimiento $CGR = \text{Resultado} / \text{Meta}$

Lo expuesto anteriormente, se origina en las debilidades de planeación y de control y conlleva a que los indicadores no se constituyan en un instrumento para el eficaz seguimiento y la adecuada toma de decisiones.

3.1.1.3 Gestión Presupuestal y Contractual

3.1.1.3.1 Gestión Presupuestal

Alcance:

El presupuesto asignado por el Ministerio de Hacienda mediante la Resolución No.005 del 29 diciembre de 2010 para la vigencia 2011 ascendió a \$185.650 millones, con una adición de \$5.246 millones, de los cuales \$34.310 millones corresponden a Gastos de Funcionamiento, \$129.432 millones a Gastos de la Operación Comercial, \$3.140 millones a Gastos de Inversión y una disponibilidad final de \$18.767 millones.

El presupuesto aprobado por el Ministerio de Hacienda mediante la Resolución No.003 del 29 de diciembre de 2011 para la vigencia 2012 ascendió a \$246.507 millones, con una adición de \$2.371 millones, de los cuales \$48.752 millones corresponden a Gastos de Funcionamiento, \$196.026 millones a Gastos de la Operación Comercial, y \$4.100 millones a Gastos de Inversión y un disponibilidad final de \$22.901 millones.

Para efectos de la evaluación de la gestión presupuestal, se verificaron los siguientes temas:

- Elaboración, aprobación y ejecución del presupuesto vigencias 2011 y 2012, así como sus modificaciones, que se encontraron ajustados a los términos del Decreto 115 de 1996,
- Evaluación del cumplimiento del proceso presupuestal (certificado de disponibilidad, registro presupuestal, registro de obligación y pago aplicado a la muestra), se encontró conforme a los lineamientos establecidos.
- Verificación de la constitución de cuentas por pagar al cierre de cada vigencia. Para la vigencia 2011 las cuentas por pagar ascendieron a

1-A



\$24.224 millones y en la vigencia 2012 a \$41.203.6 millones. Se concluye que se constituyeron de acuerdo a los procedimientos y normatividad aplicable.

3.1.1.3.2 Gestión Contractual

Alcance

La evaluación de la gestión contractual adelantada por Servicios Postales Nacionales se realizó por cada una de las vigencias auditadas, sobre una muestra seleccionada aplicando el método aleatorio simple, con un nivel de confiabilidad del 95%, así:

Vigencia 2011: De un universo de 196 contratos por valor total de \$117.729.564.754 se seleccionaron catorce (14) contratos por valor de \$67.597.491.291, que representan el 57% del valor de la contratación de esta vigencia.

Vigencia 2012: Del universo de 182 contratos cuyo valor asciende a \$64.719.892.922 se seleccionaron catorce (14) contratos por valor de \$16.696.297.208, que equivale al 51% del total contratado durante la vigencia.

Resultados

Hallazgo Administrativo 05. Contratos ROCC-AV-2012-001, ROCC-AV-2011-001 y 125 de 2012.

- En los estudios de conveniencia y oportunidad de los contratos de arrendamiento de vehículos, no se observa que la Entidad haya contemplado una forma definitiva de satisfacer su necesidad y/o que demuestren que la decisión adoptada es la más eficiente y económica para salvaguardar sus recursos.
- No se evidenció el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con mantener vigente el seguro del vehículo contra todo riesgo⁵ y SOAT⁶, matrícula, revisión técnico mecánica y de gases, así como la operación nacional de la placa, durante la ejecución de los contratos.

5 En la respuesta la Entidad menciona las pólizas Nos. 62319996-3, 6231996-1, 6231990-1, 6231970-2 Y 6232001-5 expedidas por la compañía Suramericana con un término de vigencia del 8-10-12 al 8-10-13, que amparaban contra todo riesgo los vehículos suministrados en el contrato 125 de 2012.

6 Se allegó copia del SOAT del 2012 del contrato ROCC-AV-2012-001



Lo anterior revela deficiencias en los controles frente a los riesgos a los que pudo estar expuesta la Entidad.

- Existen dudas sobre la transparencia en la selección de los contratistas, toda vez que en la hoja de vida de la representante legal de la Distribuidora La Joya⁷, María Sonia Posso Vallejo, se consignó como número telefónico de correspondencia y del empleo actual el 2262100, número que aparece impreso en la papelería del contratista de los años 2011 y de 2013, Macro Servicios Express de Colombia S.A.S. que es también contratista en Bogotá⁸. La situación descrita podría indicar que se trata de la misma persona y estar ocasionando una concentración de la contratación.

Hallazgo Administrativo 06. Contratos de Arrendamiento de Inmuebles

- La justificación consignada en los estudios de conveniencia y oportunidad no es consecuente con la realidad, ya que habla de una búsqueda y análisis de varios inmuebles, sin que exista tal estudio, por el contrario, lo que en la práctica sucede es que el inmueble ya está en uso y goce de la Empresa (4-72) y se trata de la renovación del contrato, denotando debilidades en los estudios y falta de control.
- Los informes de supervisión obedecen al diligenciamiento de un formato, como cumplimiento a la formalidad previa al pago de cada mensualidad, sin que se observe un verdadero seguimiento (no se halló evidencia del cumplimiento de la obligación relacionada con el pago del impuesto predial), hecho que demuestra debilidades en los controles.
- En algunos casos⁹ se observó inconsistencia entre la dirección consignada en el contrato y la registrada en el certificado de tradición y libertad del inmueble arrendado, circunstancia que evidencia falta de control y vigilancia.
- En el contrato ROCC-A-2012-026, el análisis de riesgos del contrato consignado en el estudio de conveniencia y oportunidad no es consecuente con la realidad, ya que habla de una posibilidad de ocurrencia mínima por encontrarse el inmueble en uso y goce de la Empresa (4-72), sin embargo, se trata de un contrato nuevo, lo que denota debilidades en los estudios y falta de control.

7 Contrato ROCC-AV-2012-001

8 Contratos 31, 57, 127, 130, 149, 178 de 2011, 7 y 54 de 2012

9 ROCC-A-2011-004, ROCC-A-2011-003, entre otros



Hallazgo Administrativo 07. Contrato 125 de 2012 para Suministrar en Arriendo 6 Camionetas, suscrito con Macro Servicios Express de Colombia S.A, por \$432.000.000

La comunicación de la designación del supervisor se hizo después de los 3 días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, incumpliendo así con el artículo tercero de la Resolución 00006 del 28/01/11, se observa relevo del supervisor sin que obre la designación del segundo supervisor, tal como está previsto en el artículo 5 de la misma disposición.

Contratos para el Suministro de Personal

Hallazgo Administrativo 08. Contrato 183 de 2011

Según el informe de la OACI fechado el 05/09/12 de la auditoría practicada al subproceso de Gestión Humana, se estableció que varios funcionarios no se encontraban vinculados a la caja de compensación y por tanto aquellos que tienen derecho a subsidio no lo habían recibido desde el ingreso, similar situación se evidenció con la afiliación a la seguridad social y la falta de oportunidad en los pagos a las EPS de algunos afiliados, lo cual demuestra el incumplimiento de la cláusula 5 del contrato numeral 12.

De otra parte, el informe de la OACI evidencia el incumplimiento de la cláusula 5 numeral 14, en tanto se encontraba pendiente la entrega de la dotación a algunos funcionarios.

Otro incumplimiento detectado por la OACI está relacionado con la falta de oportunidad en el suministro de personal, que no es suplido a tiempo de conformidad con los requerimientos, ya sea para reemplazos o vacantes, situación que afecta negativamente la gestión de los procesos misionales.

De ninguno de los anteriores incumplimientos se observa anotación en los informes de supervisión, por lo que se puede afirmar que esta es ineficaz e ineficiente.

Hallazgo Administrativo-Disciplinario 9. Contrato 132 de 2012

Las pólizas que amparan el contrato fueron expedidas el 18 de septiembre de 2012 y aprobadas el mismo día, sin embargo, la vigencia consignada en ellas inicia el 21 de agosto de 2012, lo cual implica que el contrato empezó a ejecutarse



sin el lleno de los requisitos contemplados en el artículo 8 del Acuerdo 003 de la Junta Directiva del 26 de enero de 2012¹⁰.

Hallazgo Administrativo 10. Informes de Supervisión Contratos SPT

Los informes de supervisión no evidencian el seguimiento a las principales obligaciones de los contratos, como las vinculaciones a la caja de compensación, la afiliación a la seguridad social, la oportunidad en los pagos a las EPS, en la entrega de la dotación, oportunidad en el suministro de personal, ya sea para reemplazos o vacantes, entre otras. Adicionalmente, no se evidencia un seguimiento financiero a los contratos, con lo cual se demuestra que la supervisión es ineficaz e ineficiente, hecho que pone en riesgo los recursos de la Entidad, al no tener certeza de estar recibiendo el servicio que está pagando.

Se observan deficiencias en los informes de supervisión ya que en ellos se consigna información inconsecuente con la realidad contractual, pues reportan avances idénticos durante varios periodos, es el caso de los contratos 080, 081, 093 y 182 de 11 y 132/12, que no reflejan las condiciones reales del contrato puesto que después de terminada su ejecución, continúan certificando el cumplimiento de las obligaciones y no dan parte de la situación excepcional de estabilidad laboral reforzada¹¹. Dicha información errada puede incidir en la toma adecuada y oportuna de decisiones.

Hallazgo Administrativo 11. Contrato 178 de 2011 para Suministro de Transporte Terrestre Nacional, Entrega y Recolección de Sacas de Correo y demás Piezas Postales, suscrito con Macro Servicios Express de Colombia S.A. por \$3.415.000.000

Los informes de supervisión desde diciembre de 2011 hasta junio 30 de 2012, consignan que las obligaciones relacionadas con el sistema GPS y con la aplicación de la prueba del polígrafo a los conductores y auxiliares que el contratista vincula, no aplican, sin que se observe una justificación para ello, lo cual podría implicar una extralimitación de las funciones del supervisor al relevar parcialmente al contratista de sus obligaciones.

10 "...solo podrán iniciar su ejecución una vez se aprueben las garantías exigidas y cuando así se acuerde se suscriba el acta de inicio..."

11 Fuero legal que protege a los trabajadores en circunstancias de debilidad manifiesta y que obliga al empleador y la empresa usuaria a garantizar el pago de su seguridad social ininterrumpida para procurar la continuidad de los tratamientos médicos que permitan recuperar la salud de estas personas.

11



En los informes de diciembre de 2012 a 30 de agosto de 2013, se vuelve a observar que las obligaciones relacionadas con el sistema de GPS no aplican (sin explicación) y se reporta el incumplimiento de obligaciones como la aplicación de la prueba del polígrafo, la dedicación exclusiva de los vehículos, la revisión tecno-mecánica, pólizas, tarjeta de propiedad, pagos de salarios, fotocopia del pase de los conductores, requisitos de estudios de conductores y auxiliares, y cumplimientos en las entregas, entre otras, sin que la Entidad haya tomado ninguna medida conminatoria o sancionatoria.

El contrato prevé que el término de ejecución es de 22 meses **o hasta agotar el presupuesto**, situación que se evidenció en la adición #2; antes de suscribir dicha adición la Entidad pudo terminar el contrato, sin embargo lo adicionó en \$500.000.000 pese a los graves y reiterados incumplimientos. (Negrilla fuera de texto).

Hallazgo Administrativo-Disciplinario 12. Contrato 155 de 2011 para la Adquisición de un Sistema que Permita la Gestión Integral de los Recursos Financieros, suscrito con la Unión Temporal SEVEN SOFTWARE LTDA – DIGITAL WARE S.A. por \$1.250.000.000

Dentro de las aclaraciones hechas al proceso de convocatoria pública 004 de 2011 y de acuerdo al oficio con radicado 1-2011-020054-000 del 8 de septiembre de 2011¹², en dicho oficio, se pone en consideración el sistema ERP SI CAPITAL para que se evalué la opción de utilizarlo, toda vez que cumple con las condiciones de que haya sido implementado en Entidades Públicas en Colombia y que además integre los servicios financieros y administrativos, adicionalmente y dadas las características de este sistema, la Entidad solo incurriría en los costos de instalación, implementación y puesta en marcha de este aplicativo.

A la observación la Entidad respondió: *“La convocatoria pública no. 004 de 2011 establece en detalle los términos de referencia que se aplican para la adquisición de un sistema que permita la gestión integral de los recursos financieros, materiales y de información utilizados en los procesos empresariales y la prestación de los servicios de instalación, implementación, migración de los datos, capacitación, soporte y puesta en marcha del aplicativo, el cual debe haber sido implementado en entidades públicas en Colombia”*

12 A folios 414 y 415 del expediente contractual, se encuentra comunicación de GLOBAL TECHNOLOGY SERVICES, según la cual existe una solución tecnológica propiedad de la Secretaría de Hacienda Distrital, que ha sido cedida en transferencia tecnológica a otras entidades del Estado como la DIAN, IGAC, IDEAM, FONADE y SUPERNOTARIADO, entre otras.



Esta situación pudo vulnerar los principios de la gestión fiscal, como son eficiencia, eficiencia y economía, toda vez que no se evidencia evaluación técnica, económica y jurídica que permita justificar que esta no era una opción viable para las necesidades de la Entidad.

Hallazgo Administrativo 13. Informes de Supervisión

En los informes de supervisión de los Contratos 063/11, 069/12 y 165/11, se aprecia una lista de las obligaciones y una X en la columna de cumplió, sin evidencias de las actividades desarrolladas, con base en lo cual se puede afirmar que la labor de supervisión no le permite a la Entidad tener un efectivo control sobre la ejecución de los contratos suscritos, ni mantener veraz, oportuna y suficiente información que facilite la toma adecuada de decisiones.

En la regional Norte, las carpetas de algunos contratos administrativos carecen de informes de supervisión como en los siguientes: CT-026 Arturo y Segovia SA, OS No. 001/11, John Díaz, OS-003/11 Tecni PC del Caribe, OS-04/11 Rentabyte, OS-005/11 José I Polo.

Hallazgo Administrativo 14. Liquidación de Contratos

En los contratos que a continuación se relacionan, el plazo contractual para la liquidación se encuentra vencido sin que se haya adelantado dicho trámite, con lo cual, se pierde la oportunidad de cerrar en tiempo real las cargas de las partes y evitar posibles reconocimiento de intereses por dilación en el pago de sus obligaciones, es el caso de los siguientes:

Vigencia 2011: 56, 63, 80, 82, 83, 90, 95, 98, 101, 104, 112, 113, 120, 122, 124, 126, 128, 129, 148, 154, 162, 167, 168, 173, 179, 182, 183, 184, 193 y 194.

Vigencia 2012: 35, 37, 53, 63, 81, 87, 97, 98, 103, 104, 113, 114, 115, 131, 132, 133, 162 y 175, y CT-026 Arturo y Segovia SA, de la Regional Norte.

Hallazgo Administrativo 15. Designación de Supervisores

En los contratos ROCC-A-2012-001, ROCC-A-2012-023, 155/11, 132/12 la designación del supervisor no tiene fecha de recibido, lo cual impide establecer el momento en el cual se realizó y si el contrato contó con supervisión desde el inicio de su ejecución. Estos hechos manifiestan serias debilidades en la aplicación de controles.

1-1



3.1.1.4 Prestación del Bien o servicio

Alcance

La evaluación se realizó a los siguientes procesos:

- Prestación del servicio
- Facturación y recaudo
- Satisfacción y defensa de los clientes y usuarios

Se utilizó como estrategia de evaluación la realización de un sondeo de percepción a los usuarios mediante una muestra de clientes corporativos, con el fin de verificar la oportunidad en la facturación y gestión de cobro; de otra parte, se analizaron los resultados de las encuestas que miden las necesidades y satisfacción de usuarios, así como el análisis de una muestra de PQRs, a fin de verificar la oportunidad, calidad y nivel de satisfacción de los clientes.

Resultados

Hallazgo Administrativo 16. Prestación del Servicio

En el contrato suscrito con la Fundación Norte y Sur, se evidencian deficiencias en la prestación del servicio por parte de SPN, que originaron la reclamación del cliente, la no aceptación de la factura y por lo tanto el no pago de la misma, lo cual ocasionó el incumplimiento de las obligaciones a cargo de 4-72, y un menor ingreso de los recursos esperados. Adicionalmente, la Entidad se vio avocada a promover una demanda ejecutiva ocasionándole gastos adicionales y desgaste administrativo.

Hallazgo Administrativo 17. Deficiencias en la Prestación del Servicio Central

Revisada la muestra de los contratos comerciales del nivel central, se evidenciaron actas de reunión y oficios de los contratantes, en los que manifiestan su inconformidad por fallas en el servicio relacionadas con demoras en los tiempos de entrega de los envíos y en las certificaciones de entregas; estos son algunos ejemplos:

1. Contrato No. 307/11, suscrito con Defensoría del pueblo. Mediante oficio del 18 de abril de 2011, se ponen en conocimiento observaciones en relación con la calidad en la prestación del servicio en los siguientes términos: "El día 7 de abril se presentó devolución de planilla supuestamente con 7 correos, en el envío correspondiente a oficios, algunos con anexos y además el número de stikers



pegado al reverso de la hoja (según planillas 3.16.45) y varios de los stickers sin enumerar lo que no permite en caso de reclamaciones futuras su correcta identificación" F-307.

2. Contrato No.276/11, suscrito con el Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica. Según oficio del 14 de marzo de 2012, el Grupo de Gestión Documental de la Entidad, reporta su inconformidad por la no entrega de los oficios No, OF112-00026022 y OF112-00026011, entregados al mensajero motorizado de SPN el día 13 de marzo a las 10.15am, F-37.

3. Contrato No.179/11, suscrito con la Procuraduría General de la Nación. En el acta de reunión del 11/04/2012, se hacen observaciones por la calidad del servicio en lo relacionado con la demora en la entrega de los envíos y en el suministro de las pruebas de entrega, F 76-79.

4. Contrato No. 0377/12. Contratante Contraloría General de la Republica. Según oficio 2013EE0010637 del 15/02/13 la CGR manifiestan su preocupación porque se sigue observando grave incumplimiento y demora en la entrega oportuna de las pruebas de entrega, situación que conlleva a que no exista la plena seguridad por parte de los funcionarios de cada una de las Gerencias Departamentales, de que realmente se realizaron las respectivas notificaciones a los diferentes sujetos procesales, F: 53-54.

5. Contrato No. 201/12. Contratante Superintendencia de Notariado y Registro. En acta de reunión del 3/10/12 se plasman algunas deficiencias por demoras en las entregas de los envíos y de la prueba de entrega, F: 93-94.

6. Contrato No.230/11, Ministerio de Defensa Nacional. En el acta de reunión del 29/08/11," se manifiesta por parte de supervisor del contrato la dificultad que se tiene con relación a la liquidación de las planillas de imposición, se indican las diferencias y el impacto que genera frente a la facturación de los servicios, las cuales se encuentran atrasadas, por lo que solicita se adopte una estrategia con relación al tema, se acordó la reliquidación de las planilla de los meses de mayo, junio y julio de 2011, F 20-22.

7. Contrato No.100206212-125. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN. Esta entidad presenta observaciones en cuanto a la calidad del servicio y la facturación inoportuna del mismo, la cual viene presentando más de dos meses de atraso, lo que genera dificultad para la DIAN en la programación del PAC.

V.A



Hallazgo Administrativo 18. Costeo

Los contratos comerciales suscritos por Servicios Postales Nacionales durante las vigencias 2011 y 2012, se desarrollaron sin la realización de un estudio previo de costo-beneficio, por deficiencias de planeación que le permitan conocer los costos asociados a la operación y ofrecer servicios con rentabilidad económica y social; lo cual podría incidir en las utilidades de la Entidad.

Hallazgo Administrativo 19. Atención de PQRs

Se evidencia falta de oportunidad por parte de SPN en responder las PQRs en la Regional Norte, de una muestra de 21 quejas, al 33.3% no se le dio respuesta de fondo a los quejosos, como consecuencia de un deficiente control y seguimiento¹³, lo cual no permite ofrecer un servicio oportuno a los usuarios en relación con las solicitudes de certificaciones de entrega.

Adicionalmente, revisadas las carpetas de las PQR en la Regional Norte de la vigencia 2011, se pudo establecer que en la mayoría de los casos, éstas no son atendidas en forma oportuna y en otros casos, no se da respuesta a los usuarios, estos son algunos ejemplos: PQR No.25281 de fecha 12/07/2011, PQR No.25287 de fecha 6/08/2011, PQR No.25288 de fecha 10/08/2011, PQR No.37523 de fecha 27/12/11 y envió Postexpress No.YY080357142CO, PQR Nos.37211, 37212 y 37213 de fecha 28/11/2011. Lo anterior evidencia falta de control y puede generar sanciones por parte de la SIC.

De otra parte, con la información que reposa en las carpetas en la Regional Occidente, no es posible determinar el trámite y oportunidad de las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios, solamente se observa el trámite de los derechos de petición; hecho que impide realizar seguimiento y control a los términos establecidos para proferir las respuestas de fondo a los quejosos.

¹³ Durante la vigencia 2011, la inobservancia en la respuesta a las PQRs, fue notoria, dado que de una muestra aleatoria de 11PQRs, el 27.17% , no han sido respondida incumpliendo las normatividad que establece un plazo de 15 días hábiles



Hallazgo Administrativo 20. Deficiencia de Conectividad

La inestabilidad de la conexión de internet, impide ofrecer unos servicios eficaces al operador postal, lo que puede impactar en la calidad y oportunidad de su objeto misional.

Hallazgo Administrativo 21. Sondeo de Percepción

En un sondeo de percepción realizado por la CGR, en desarrollo del proceso auditor, aplicado a una muestra aleatoria a 24 clientes corporativos, con el fin de conocer el grado de satisfacción de los servicios que le presta el Operador Postal Nacional, se determinó que los factores que afectan la imagen de SPN se centran en el incumplimiento de los tiempos de entrega, respuestas deficientes a las PQRs y estado de los envíos entregados; factores que para los clientes resultan traumáticos para el cumplimiento de su misión; por lo cual el 75% de ellos manifiesta que si tuvieran la posibilidad de remitir correspondencia por un operador diferente, lo haría.

Hallazgo Administrativo 22. Descuentos por Niveles de Servicio

La inclusión de la cláusula de descuento de niveles de servicios¹⁴ y de efectividad del proceso¹⁵, en algunos contratos comerciales¹⁶, ha generado un menor ingreso de recursos por su aplicación, debido a la deficiencia en la prestación del servicio y a la inadecuada estructuración de los términos contractuales, toda vez que muchos de los indicadores acordados no son susceptibles de cumplirse, porque no se tuvieron en cuenta factores operativos y geográficos que afectan los plazos pactados.

Situación similar se presenta en el caso de los siguientes contratos

1. Contrato No.452/11 suscrito con Electricaribe, en anexo No. 01 punto 4 se estableció que se impondrán multas de 2 SMMLV por cada mes que se incumpla.
2. Contrato No.1120/11 suscrito con el Banco Agrario Regional Norte, se estableció penalidad por incumplimiento del 20% sobre el valor total del contrato.

14 Informes, cargue de información en la página web y otra serie de obligaciones accesorias.

15 Promedio calculado por el proceso de entrega en cuanto a la oportunidad (fechas) veracidad (contenido de las guías y calidad (legibilidad) de la digitalización de las guías.

16 Banco Agrario, Ecopetrol, Electricaribe, entre otros



Las cláusulas incluidas en los anteriores contratos podrían resultar lesivas para SPN, dadas las reclamaciones que ya se han presentado por incumplimiento y que pueden dar origen a pérdidas en la operación o afectar los ingresos.

Hallazgo Administrativo 23. Sanciones Administrativas por Incumplimiento de Condiciones de Calidad e Idoneidad.

SPN presenta deficiencias en la prestación de servicio, exponiéndose a responder por las indemnizaciones¹⁷ por perjuicios en los eventos de pérdida, expoliación o avería de los objetos postales, y sanciones administrativas por incumplimiento de condiciones de calidad e idoneidad por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Hallazgo Administrativo 24. Distribución

La carencia de distribuidor de las imposiciones postales, genera represamiento del correo, lo que incide en la prestación eficiente del servicio¹⁸, afectando la calidad del mismo.

Hallazgo Administrativo 25. Transporte.

Los retrasos que presenta SPN en los horarios de las rutas de recolección de envíos, generan impacto negativo en la distribución y ocasiona represamientos; debilidades que afectan las promesas de venta en los servicios que presta.

Adicionalmente, se estableció que los clientes corporativos presentan quejas y reclamos por averías en las encomiendas impuestas, como consecuencia del manejo inadecuado en el proceso de transporte.

Lo descrito afecta la imagen de la Entidad e impacta el grado de satisfacción de los usuarios.

Hallazgo Administrativo 26. Admisión.

Servicios Postales Nacionales presenta represamientos¹⁹, especialmente en el suministro de certificados de entrega a entidades como: Seguros Sociales,

¹⁷ Ley 1369 de 2011, artículo 24, numeral 6 literal b

¹⁸ Como ocurrió el sector identificado en SIPOST bajo código 460, donde se presentó represamiento de 45 envíos, oficina de Chia-Cundinamarca



Fiscalía General de la Nación, Juzgados e Inspecciones, lo cual puede traer posibles demandas por incumplimiento en los tiempos de entrega.

3.1.2 Control de Resultados

3.1.2.1 Objetivos Misionales

Alcance

Se evaluaron los informes de Visitas Agencias Indirectas SPU de MINTIC y se revisaron las asignaciones presupuestales destinadas a publicidad, con el fin de establecer su impacto.

Resultados

Hallazgo Administrativo 27 .Observaciones Determinadas por la Dirección De Comunicaciones-Subdirección de Asuntos Postales MINTIC

La CGR analizó el Informe originado de las visitas efectuada por la Sub Dirección de Asuntos Postales, supervisor del convenio interadministrativo suscrito entre el Fondo de la Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y Servicios Postales Nacionales y la evaluación de la situación actual del Servicio Postal Universal (SPU) a través de una muestra en diferentes Agencias Indirectas Postales, y en el mismo se establece que SPN, presenta deficiencias en la prestación de servicios, dado que en las agencias postales²⁰ existe atraso en el pago a los respectivos agentes, e inexistencia de estampillas, lo que podría impactar los ingresos de la empresa y la prestación del Servicio Postal Universal, debido que no se han tomado las medida necesarias para evitar que el riesgo descrito continúe.

A manera de ejemplo se relacionan los resultados de los criterios evaluados en el departamento de Boyacá:

19 La admisión es la etapa primaria del ciclo de operación y debe contar con la mayor validez de información- Oficina de Zipaquirá, fuente informe Oficina Control Interno –SPN, julio 2012

20 Informes de visitas agencias indirectas SPU, elaborados por Subdirección de Asuntos Postales de MINTIC



No cuentan con tarifarios y tiempos de entrega	50%
No cuentan con instalaciones idóneas	14%
No cuentan con PC	57%
No cuentan con servicios de Internet	57%
No cuentan con correo electrónicos	64%
No cuentan con línea telefónica	36%
No cuentan con báscula	7%
No cuentan con una impresora	64%
No cuentan con papelería de envíos	14%

Fuente: Informe de 04/06/2013, Subdirección de Asuntos Postales-Mintic

Hallazgo Administrativo 28. Incremento Presupuesto Publicidad

Analizado el presupuesto correspondiente a las vigencias objeto de auditoria, se observó que el valor del rubro presupuestal correspondiente a publicidad, pasó de \$4.579 millones en el 2011 a \$10.399 millones en 2012; sin que dicho incremento se viera reflejado en un mayor número de contratos de prestación de servicios o se hubiera demostrado por parte de la Administración un incremento en los ingresos directamente relacionado.

Hallazgo Administrativo 29. Incremento de Gastos Operativos Vs. Ingresos Netos

No obstante el diagnóstico realizado por la entidad, en el cual se determinó entre otras debilidades y amenazas para el mejoramiento de SPN, en lo relacionado con la baja productividad por empleado frente a los operadores postales oficiales mundiales, costos muy altos por pieza, concentración de los ingresos en una línea de negocios (documentos), crecimiento del servicio postal nacional apalancado principalmente por la gestión de los operadores privados (95%), y el servicio de giro por corregiros, habilitado solo para España, Ecuador, Perú, Chile y Costa Rica; se pudo establecer que la entidad no ha tomado decisiones efectivas al respecto, lo cual ha impactado los resultados financieros de la entidad, teniendo en cuenta lo siguiente:

Al analizar el Estado de Resultados Comparativo a 31 de diciembre de los años 2011 – 2012, se observa que los ingresos de la Entidad presentan un incremento de \$18.824 millones, equivalente a un 11.77%, mientras que los gastos de operación registran un crecimiento de \$28.017 millones equivalente a un 22.52%, situación que se refleja en el resultado de la Utilidad Neta del Ejercicio, al pasar de \$ 12.277 millones en el 2011 a \$ 4.636 millones en el 2012.



Adicionalmente, no se lleva una contabilidad de costos que permita tomar decisiones oportunas y presenta rezago tecnológico operativo y de gestión de información.

3.1.2.2 *Cumplimiento e Impacto de Políticas Públicas, Planes, Programas y Proyectos*

Alcance

El pronunciamiento sobre Política Pública se hace con base en lo observado en los programas de Exportafacil y Corresponsal No Bancario, debido a que el Plan Nacional de desarrollo 2010-2014, no establece acciones concretas a cargo de la Entidad.

Adicionalmente se seleccionó una muestra de los planes de acción de la Entidad, haciendo énfasis en el Sistema de Información Postal.

Resultados

Hallazgo Administrativo 30. Proyecto Exportafacil

Pese a que el proyecto tiene varias entidades responsables (DIAN, PROEXPORT, SPN y Mintic) y a pesar de que se le han asignado desde el momento de su creación hasta agosto de 2013, recursos por valor de \$382.306 millones, no ha cumplido con el propósito inicialmente previsto, debido a que solo el régimen común es quien puede hacer uso del servicio de exportación, excluyendo al régimen simplificado, que es el principal grupo objetivo al que va dirigido este producto.

Presenta limitantes como el hecho de que solo se pueda exportar a través del sistema, un valor máximo de US\$ 5.000 y un peso máximo de 30 kilogramos y los envíos no deben exceder de 1.5 metros en cualquiera de sus dimensiones (Decreto 1446 de 2011). Además, solo se encuentran habilitadas 147 oficinas a nivel nacional para prestar este servicio; lo cual ha originado, según registro de SPN, que desde su implementación (2009) hasta la fecha, solo 451 Mipymes han realizado exportaciones a través de este proyecto, con un total de 2.561 exportaciones, de diferentes sectores como confecciones, manufacturas en cuero, prendas y complementos de vestir, entre otros; por lo que la contribución al desarrollo del país y a éstos nichos de mercado es muy insipiente.

1-1



Hallazgo Administrativo 31. Proyecto Corresponsal No Bancario

Si bien es cierto, el proyecto Corresponsal No Bancario no está diseñado con asignación de recursos, no ha cumplido en forma efectiva con el objetivo de ser una forma de acercamiento de los habitantes de los municipios aislados del país con el sistema financiero nacional e internacional, en razón a que solo existen 69 puntos de atención y el 90% de ellos aproximadamente, se encuentran concentrados en Bogotá, Eje Cafetero, Antioquia, Atlántico y Santander; lo cual conlleva a que los potenciales usuarios hayan tenido que continuar haciendo largos desplazamientos a otras ciudades para suplir la necesidad de este servicio y poder realizar ágilmente operaciones como depósitos o retiros en efectivo, abonos a cartera, transferencias o avances con tarjetas de crédito, entre otros.

Hallazgo Administrativo 32. Cumplimiento Plan de Acción SIPOST

El plan de acción relacionado con la implementación del SIPOST, representado en el desarrollo de la ejecución de este contrato, presentó un atraso del 200% con respecto al tiempo originalmente esperado para su entrega, como se evidencia en los planes de acción del 2011: "Incremento Participación de Mercado Masivo", "Incremento Participación de Mercado de Gobierno", "Apropiación Tecnológica", "Implementación Sistema de Información Postal" y del 2012 "Centro de Verificación de Entregas" e "Implementación del Sistema de Costeo Basado en Actividades".

Lo anterior, denota debilidades de planeación en la gestión contractual que generaron atraso en su implementación y puesta en marcha afectando la imagen de la Entidad y la satisfacción de los usuarios.

3.1.3 Control de Legalidad

3.1.3.1 Defensa Judicial

Alcance

En la evaluación de la gestión de la Entidad en la defensa judicial de sus intereses, se determinó que se encuentra demandada en diferentes jurisdicciones en 76 procesos, concentrados especialmente en Bogotá. Se tomó una muestra de 14 procesos.



Resultados

Actividad de Apoderados

Hallazgo Administrativo-Disciplinario 33. Proceso 2012-060

La Entidad dejó prescribir la Acción Contractual y optó por emprender una acción In Rem Verso que no era procedente para este caso, en consecuencia, el Tribunal Administrativo de Cundinamarca falló en contra de sus pretensiones; sin que exista otro mecanismo judicial viable para la recuperación de los dineros adeudados por la DIAN. Lo anterior denota falta de oportunidad y de eficacia en la defensa patrimonial de sus intereses.

Hallazgo Administrativo 34. Proceso 2012-751

En noviembre de 2012 el apoderado renunció al poder otorgado y la entidad no realizó oportunamente la sustitución, lo cual puede ocasionar que por desinformación se dejen de atender los requerimientos del despacho o que se prescriban oportunidades procesales.

Actividades del Comité de Conciliación y Defensa Judicial

Hallazgo Administrativo-Disciplinario 35. Reuniones del Comité de Conciliación y Defensa Judicial

El comité de conciliación y defensa judicial, no se reunió durante las vigencias 2011 y 2012 con la periodicidad que dispone el artículo 18 del Decreto 1716 de 2009²¹, pues en la vigencia 2011 se reunió en 6 ocasiones, y en la vigencia 2012 solo dio cumplimiento a la normativa a partir del mes de marzo.

Hallazgo Administrativo-Disciplinario 36. Funciones del Comité de Conciliación y Defensa Judicial

Revisadas las actas de comité de defensa judicial y conciliación de las vigencias 2011 y 2012, se puede observar que el comité no cumplió todas las funciones encargadas en el artículo 19 del Decreto 1716 de 2009 numerales 1, 3, 5²², ya que

21 No menos de dos veces al mes

22 "1. Formular y ejecutar políticas de prevención del daño antijurídico... 3. Estudiar y evaluar los procesos que cursen o hayan cursados en contra del ente, para determinar las causas generadoras de los conflictos; el índice de condenas; los tipos de daño por los cuales resulta demandado o condenado; y las deficiencias en las actuaciones administrativas de las entidades, así como las deficiencias de las actuaciones procesales por parte de los apoderados, con el objeto de proponer correctivos... 5. Determinar, en cada caso, la procedencia o improcedencia de la CONCILIACIÓN y señalar la posición

1, A



no se evidencia la formulación y ejecución de una política de prevención del daño antijurídico. Dicha actividad se adelantó parcialmente por parte de la Secretaría General.

El Comité no realizó análisis de las causas principales que han originado, tanto las demandas en contra de la Entidad (es el caso de las debilidades en los sistemas de contratación en donde se pretenden derivar relaciones laborales de contratos de prestación de servicios con personas naturales, entre otras²³), como aquellas en donde se ve avocada a iniciar procesos judiciales y promover conciliaciones prejudiciales, como consecuencia de las graves fallas en los procesos comerciales (por falta de seguimiento a excedentes presupuestales de las entidades que contratan los servicios postales de 4-72) y a la falta de oportunidad en el proceso de facturación.

Tampoco se evidencia que el comité exponga las líneas jurisprudenciales o doctrinarias de la materia bajo examen, ni que se reúnan todos los requisitos de procedencia de la conciliación, por ejemplo, que se hayan aportado por parte del convocante los requisitos y documentos que prueben el derecho que reclaman, es el caso de la conciliación con Asesoría en Sistematización de Datos S. A., que el comité aprobó y el tribunal improbo por no encontrar plenamente probada la deuda ni la cuantía pretendida por el demandante, decisión confirmada por el Consejo de Estado.

Las omisiones e incumplimientos señalados en los párrafos anteriores, han contribuido a que se sigan poniendo en riesgo los recursos de la Entidad, haciendo ineficaz la gestión de la Defensa de sus intereses patrimoniales.

Hallazgo Administrativo – Disciplinario 37. Pago de Sentencias

No todas las sentencias en contra de la Entidad fueron canceladas dentro de los términos establecidos en el artículo 176 del Decreto 01 de 1984, es el caso de los procesos: 2009-0912 y 2010-0030, en donde, pese a no haberse reconocido ningún interés moratorio, si se puso en riesgo a la Entidad por tal concepto.

institucional que fije los parámetros dentro de los cuales el representante legal o el apoderado actuará en las audiencias de conciliación. Para tal efecto, el Comité de Conciliación deberá analizar las pautas jurisprudencia les consolidadas, de manera que se concille en aquellos casos donde exista identidad de supuestos con la jurisprudencia reiterada". .

23 Se realizaron sugerencias a la Administración para revisar algunos procesos administrativos, sin efectuar un estudio de las consecuencias de tales fallas.



3.1.3.2 Cumplimiento Normativo

Alcance

Se analizó el cumplimiento y aplicación de las normas en los diferentes procesos misionales y de apoyo.

Resultados

Hallazgo Administrativo y Sancionatorio 38. Rendición Cuenta SIRECI

Se realizó consulta en el aplicativo SIRECI (Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes) para la vigencia 2011 de los formatos que corresponden a los Estados Financieros (formato F38), encontrando la siguiente información:

- Certificación del Revisor Fiscal y del Contador - Balance General comparativo vigencias 2010 y 2011 - Estado de Resultados comparativos 2010 y 2011 - Estado de Cambios en la Situación Financiera comparativos vigencia 2010 y 2011
- Estado de Cambios en el Patrimonio de los Accionistas comparativos vigencias 2010 y 2011 y Estado de Flujo de Efectivo comparativos vigencias 2010 y 2011.

En la respectiva consulta no aparecen cargadas las notas a los estados contables básicos que hacen parte integral de los mismos, según el Plan General de Contabilidad Pública numerales 366, 375 y siguientes. Lo anterior denota falta de control e incumplimiento a lo establecido en las Resoluciones Orgánicas Nos. 6289 del 8 de marzo de 2011 y 6445 del 6 de enero de 2012, referente a la rendición de cuentas, mediante el Sistema Electrónico de Rendición de la Cuenta e Informes – SIRECI.

La situación descrita da lugar a la solicitud de apertura de un proceso sancionatorio en los términos del artículo 101 de la Ley 42 de 1993²⁴

Hallazgo Administrativo-Disciplinario 39. Implementación Oficina de Control Interno Disciplinario

Durante las vigencias auditadas, la administración de SPN no implementó el control interno disciplinario de conformidad con lo dispuesto en el numeral 32, del artículo 34 de la ley 734 de 2002, lo cual posiblemente incidió en el

24 "...no rindan las cuentas e informes exigidos o no lo hagan en la forma y oportunidad establecidos por ella..."



establecimiento de responsabilidades en las irregularidades en las que pudieron incurrir sus funcionarios durante este periodo.

3.1.4 Control Financiero

Alcance

La auditoría se realizó mediante la aplicación de pruebas selectivas a las cuentas de Balance más representativas, sujetándose a un criterio de selección que constituya evidencia suficiente en relación al monto total de las operaciones que permita emitir un dictamen sobre los estados contables en su conjunto. Las cuentas a evaluar han sido escogidas teniendo como base la importancia de los grupos de cuentas, en consecuencia el impacto en los estados contables y las variaciones más representativas entre un período y otro. Por tanto fueron objeto de verificación a través de las pruebas de auditoría las siguientes:

Efectivo: Para la vigencia 2011 la cuenta Efectivo presenta un saldo de \$59.901 millones, que corresponde al 27% aproximadamente del total de los activos. Se analizó la cuenta Bancos y Corporaciones, cuyo saldo al cierre de esta vigencia es \$58.913 millones y está compuesto por los dineros provenientes de los recaudos de cartera y por los fondos recibidos (ISS) y que tienen destinación específica para atender pagos de pensionados. Su saldo aumentó aproximadamente un 12% con respecto al año 2010.

Al cierre de la vigencia 2012 la cuenta Efectivo presenta un saldo de \$61.423 millones, que corresponde al 26% aproximadamente del total de los activos. Igualmente, se analizó la cuenta Bancos y Corporaciones, cuyo saldo al cierre de esta vigencia es \$60.795 millones y aumentó aproximadamente en un 3% con respecto al año 2011.

Deudores: para la vigencia 2011 presentó un saldo de \$40.074 millones, que corresponde al 18% aproximadamente del total de los activos y su saldo disminuyó aproximadamente en un 21% con respecto al año 2010. Para la vigencia 2012 presenta un saldo de \$44.962 millones, que corresponde al 19% aproximadamente del total de los activos, su saldo aumentó aproximadamente en un 12% con respecto al año 2011, el saldo de esta cuenta representa los valores a favor de la Entidad en el desarrollo de su objeto misional.

Propiedad Planta y Equipo: Para la vigencia 2011 presenta un saldo de \$40.015 millones, que corresponde al 18% aproximadamente del total de los activos. Para la vigencia 2012 presenta un saldo de \$41.558 millones, que corresponde al 18% aproximadamente del total de los activos y allí se encuentran registrados los activos que posee la Entidad para el giro ordinario de su cometido estatal.

J.A. [Signature]



Cuentas por Pagar: para la vigencia 2011 presenta saldo de \$38.234 millones, lo que representa un 97% aproximadamente del total pasivo. Para la vigencia 2012 presenta saldo de \$39.211 millones, lo que representa un 70% aproximadamente del total pasivo, Esta cuenta representa las obligaciones que tiene la Entidad, adquiridas en el desarrollo de su cometido estatal.

Resultados

Hallazgo Administrativo-Disciplinario 40. Bienes transferidos de CISA

Con fecha 20 de agosto de 2013 mediante oficio AISPAN-001 se solicitó el inventario de propiedad, planta y equipo, con corte a 31 de diciembre de 2011 y 2012; la información fue suministrada por el Servicios Postales Nacionales S. A., mediante radicado SG - 389 del 27 de agosto de 2013.

Con fecha 30 de septiembre de 2013 mediante oficio AISPAN-006 y para complementar la información de la cuenta Propiedad, Planta y Equipo, se solicitó la información relacionada con los bienes inmuebles transferidos y/o recibidos de la Central de Inversiones S. A. CISA; la información fue suministrada mediante oficio No. SG-502 del 7 de octubre de 2013, recibido en esta comisión el 16 de octubre de 2013, donde se relacionan inmuebles (Cali y Medellín) transferidos por CISA en la vigencia 2012.

Efectuado el análisis y cruce de la información se obtuvo una diferencia entre el saldo del Balance General y los soportes allegados como inventario correspondientes a la cuenta 16 Propiedad, Planta y Equipo, la cual se encuentra subestimada en \$241 millones que corresponde a los valores de los inmuebles transferidos por CISA en la ciudad de Medellín y que no fueron contabilizados en la vigencia. Lo anterior denota deficiencias de control y el incumplimiento del deber establecido en el artículo 34 numerales 21 y 22, de la ley 734 de 2002.

Hallazgo Administrativo 41. Saldo Contrario a su Naturaleza Cuenta 1110 Bancos y Corporaciones

Con fecha 20 de agosto de 2013 mediante oficio AISPAN-001 se solicitó la información relacionada con las conciliaciones bancarias para las vigencias 2011 y 2012. La información fue suministrada por el Servicios Postales Nacionales S. A., mediante radicado SG - 389 del 27 de agosto de 2013.

Efectuado el análisis y cruce de la información allegada se estableció que la cuenta 1110 Bancos y Corporaciones, para la vigencia 2011 presenta saldo contrario a su naturaleza, generando una subestimación por \$12.4 millones, así:

1-A



	Cifra en pesos	vigencia
BBVA Principal - Planta Central	(12.468.594)	2011

Lo anterior, denota deficiencias de control y falta de oportunidad en los registros.

Hallazgo Administrativo- Disciplinario 42. Provisión Demandas

Con fecha 20 de agosto de 2013 mediante oficio AISP-001 se solicitó la relación de pasivos contingentes con corte a 31 de diciembre de 2011 y 2012, indicando valor y provisión; la información fue suministrada por el Servicios Postales Nacionales S. A., mediante radicado SG - 389 del 27 de agosto de 2013.

Con fecha 7 de noviembre de 2013 mediante correo electrónico y para complementar la información de la cuenta Provisión para Contingencias, se solicitaron los valores contabilizados como provisión de contingencias judiciales (demandas), correspondientes a las vigencias 2011 y 2012 generadas en la aplicación de la política contable establecida para este efecto; la información fue suministrada mediante correo electrónico del 8 de noviembre de 2013, donde se relacionan los valores contabilizados como provisión para procesos judiciales, con corte a 31 de diciembre de 2012.

Efectuado el análisis y cruce de la información allegada, se obtuvo una diferencia entre el valor contabilizado como provisión para contingencias y la información que reposa en el área Jurídica frente a los mismos procesos, lo que constituye una subestimación en la cuenta 2710 por \$245.8 millones, por error en la aplicación del procedimiento establecido en la política contable 5.15. Lo anterior denota deficiencias de control y falta de comunicación entre las áreas.

Hallazgo Administrativo 43. Deudas de Difícil Recaudo

Para la vigencia 2011 la Entidad tiene clasificadas contablemente deudas de difícil recaudo por \$2.800 millones; de este valor el 75% corresponde a deudas de la DIAN por \$2.104 millones, el 11% a Cajanal por \$308 millones y el 4% a Metrotránsito por \$99 millones, entre otras.

Igualmente, para la vigencia 2012 tiene clasificadas deudas de difícil recaudo por \$2.041 millones, de este valor el 63% corresponde a deudas de la DIAN por \$1.291 millones; el 15% a Cajanal por \$308 millones y el 5% a Metrotránsito por \$99 millones, entre otras.

1.1 3



Se observa que las deudas con la DIAN disminuyeron entre una y otra vigencia en un 3% aproximadamente y que las otras continúan en el mismo estado, lo anterior evidencia baja gestión para recuperar esa cartera.

Hallazgo Administrativo-Disciplinario 44. Valores Saneados Comité de Sostenibilidad

A 31 de diciembre de 2012, las cuentas de Orden Deudoras de Control-Deudores, presenta un saldo de \$942.3 millones que representan valores saneados, con previo análisis, estudio y aprobación de los Comités de Cartera y de Sostenibilidad, debido a su incobrabilidad, sin que se observe que la Entidad haya adelantado las acciones disciplinarias, administrativas y/o penales a que hubiere lugar, lo cual podría configurar un incumplimiento al deber establecido en el numeral 1, artículo 34 de la ley 734 de 2002

Hallazgo Administrativo 45. Cuentas de Orden

Si bien es cierto, las cifras reveladas en las Cuentas de Orden (en este caso Acreedoras) no inciden en la razonabilidad de los Estados Contables, también es cierto que como su naturaleza lo indica, ésta es una contingencia, que se relaciona con posibles obligaciones a cargo de la entidad contable pública y que por lo tanto pueden llegar a afectar la estructura financiera de la misma.

A 31 de diciembre de 2012 la cuenta de Orden Acreedoras-Litigios y Demandas, se encuentra sobreestimada en \$1.148.8 millones, que corresponde al valor reportado de la demanda del Señor William Yesid Morales Franco por \$1.150 millones, siendo su valor real \$1.2 millones. Lo anterior denota deficiencias de control y falta de comunicación entre las áreas.

3.1.5 Evaluación de Control Interno

Alcance

La evaluación del SCI, se realizó en desarrollo de cada una de las estrategias de auditoría con base en la efectividad de los controles implementados. Para emitir concepto se dio aplicación a la metodología de evaluación definida por la CGR.

El Sistema de Control Interno presenta debilidades relacionadas con la comunicación efectiva entre las diferentes áreas, la aplicación de los manuales adoptados, la atención oportuna de PQR y los procesos de facturación y recaudo, entre otros.



La calificación obtenida en aplicación de la metodología es de 1.813, que la ubica en el rango **Con Deficiencias**; como lo refleja el cuadro 3, por cuanto se evidenciaron debilidades en los controles establecidos a los procesos; situación que se refleja en los siguientes hallazgos.

Matriz Evaluación del Sistema de Control Interno

CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA GUÍA DE AUDITORÍA AJUSTADA CONTEXTO SICA EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL INTERNO SERVICIOS POSTALES NACIONALES S. A.		
PROCESOS	CALIFICACIÓN PONDERADA	
	Ítems evaluados	Calificación
PROCESO: FORMULACION	1	
PROCESO: EJECUCION	1	
PROCESO: RESULTADOS	1	
PROCESO: VENTAS	2	
PROCESO: TRANSPORTE	2	
PROCESO: TRATAMIENTO Y DISTRIBUCION	3	
PROCESO: ESTUDIOS PREVIOS Y PLIEGOS DE CONDICIONES	3	1,767
PROCESO: EJECUCION CONTRACTUAL	1	
PROCESO: SELECCIÓN DE PROVEEDORES Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	2	1,500
PROCESO: LIQUIDACIÓN	1	
PROCESO: SUPERVISION E INTERVENTORIA	1	
PROCESO: PAGO DE CONDENAS Y RECAUDO SUMAS A FAVOR	2	1,500
PROCESO: SEGUIMIENTO ACTIVIDAD DE APODERADOS	1	
PROCESO: GESTION DE LA ACION DE REPETICIÓN	1	1,700
PROCESO: ACTIVIDADES DEL COMITÉ DE CONCILIACION	2	1,700
PROCESO: ANALISIS DEL RIESGO JURIDICO	1	1,700
PROCESO: CONCILIACION PREJUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL	1	1,700
PROCESO: PROGRAMACION, TRAMITE DE PRESENTACION Y APROBACION DEL PRESUPUESTO	1	1,700
PROCESO: EJECUCION Y CIERRE DEL PRESUPUESTO	1	1,700
PROCESO: REALIDAD ECONOMICA Y JURIDICA DE LA CONTABILIDAD	9	1,744
PROCESO: GESTION DE COSTOS Y GASTOS	1	1,700
TOTAL	38	1,813

Cuadro 3

Fuente: Elaboró Equipo Auditor con aplicación de la matriz para Evaluación del Control Interno contemplado en la Guía de Auditoría de la CGR



VALORES DE REFERENCIA

Rangos	Calificación
De 1 a < 1,5	Con deficiencias
De =>1,5 a <2	Con deficiencias
De =>2 a 3	Con deficiencias

Resultados

Hallazgo Administrativo 46. Auditorias Oficina de Control Interno

Con fecha 20 de agosto de 2013 mediante oficio AISP-001 se solicitó la información relacionada con las visitas de la Oficina de Control Interno para las vigencias 2011 y 2012. La información fue suministrada por el Servicios Postales Nacionales S. A., mediante radicado SG - 389 del 27 de agosto de 2013.

Revisada la información allegada se estableció que:

- Los resultados de las auditorias no se socializan en forma oportuna, con las demás áreas lo cual impide la retroalimentación y la aplicación de correctivos.
- Las auditorias en las regionales se efectúan con datos parciales, en las regionales no se cuenta con el aplicativo Helissa y esto implica que las observaciones de tipo financiero no se ajusten a la realidad, generando en algunas ocasiones saldos contrarios, saldos que no corresponden a la realidad o diferencias en saldos.

Hallazgo Administrativo 47. Faltantes en Puntos de Venta

Producto de las auditorias realizadas por la Oficina de Control Interno para la vigencia 2012, se establecieron pérdidas de dinero en los puntos de venta, corresponsal bancario y mesadas pensionales, por un valor de \$201,4 millones, estos son algunos casos: Oficina El Cable del Eje Cafetero y Oficina Calle 39 de Pereira.

Pese a que la respuesta dada por la Entidad indica que los valores fueron recuperados, no aportaron los soportes que así lo evidencien.

1A



Hallazgo Administrativo 48. Pago de Servicios Públicos

Falta de oportunidad en el pago de los servicios públicos en la Regional Norte durante el primer semestre de 2012, ocasionando pago de intereses y recargos por reconexión²⁵, evidenciando debilidades de control.

Hallazgo Administrativo 49. Control Especies Postales

Aunque el valor de las especies postales no es representativo monetariamente, la Entidad no ha implementado acciones para su control, toda vez que se presentan inconsistencias (faltantes y sobrantes) en sus estampillas; adicionalmente el SIPOST aún no tiene este control, situación que dificulta un efectivo seguimiento.

Hallazgo Administrativo 50. Supervisión en los Contratos de Prestación de Servicios Corporativos

Durante las vigencias 2011 y 2012 SPN no contó con supervisión en la ejecución de los contratos comerciales, lo cual podría afectar la oportuna ejecución contractual y postcontractual, evidenciando serias debilidades de control y vigilancia.

Hallazgo Administrativo 51. Requisitos para la Ejecución de Contratos

En el contrato suscrito con la Gobernación del Valle- Secretaría de Desarrollo Institucional, se observa que la ejecución inició sin la existencia previa del registro presupuestal. Según la cláusula 10 para la ejecución se requería el Certificado de Disponibilidad Presupuestal, el Registro Presupuestal y el Acta de Inicio, generando un riesgo para SPN, pues de no realizarse el registro, la Entidad no contaría con el respaldo presupuestal necesario para efectuar el pago.

Hallazgo Administrativo 52. Inventario Físico

SPN no cuenta con inventario físico de activos fijos actualizado, como se pudo determinar en dos dependencias (Oficina Jurídica y Administrativa y Financiera²⁶),

²⁵ Informe de auditoría a la Caja menor en la regional.

²⁶ Durante transcurso de visita (Regional Norte) por parte de la CGR, fue actualizado



la misma deficiencia se presentó en el inventario de la Regional Occidente, denotándose debilidades de control de los bienes, lo cual podría dar lugar a la pérdida de los mismos, por no tener claridad de quién es el responsable del bien.

Hallazgo Administrativo 53. Averiguaciones de Seguridad.

Debido a la dilución de responsabilidad en la cadena de custodia y a la falta de controles en el proceso operativo, las investigaciones que realiza Servicios Postales Nacionales, derivadas de las diferentes tipologías (pérdida, avería, hurto, entre otras), no reflejan resultados que permitan determinar los responsables y en consecuencia tomar las acciones pertinentes (disciplinarias, penales o fiscales).

3.1.6 Cumplimiento del Plan de Mejoramiento

El Plan de Mejoramiento vigente de Servicios Postales Nacionales, consta de 71 observaciones que incluyen 147 actividades. El avance reportado por la entidad con corte al 30 de junio de 2013, indicó que el plan tiene un cumplimiento del 93.16% y un avance del 93.16%. Sin embargo, al evaluar la efectividad del mismo se determinó que de las 147 actividades 21 se consideran inefectivas, obteniendo un nivel del 85.7%. Los hallazgos reportados en el presente informe evidencian los aspectos en los cuales la Entidad no logró un mejoramiento significativo.

1-1