



INFORME DE AUDITORÍA
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A 4-72
AÑO 2013

LUISA FERNANDA ESCOBAR

INGRID ANGEL RUIZ

CESAR RAMIREZ

CORPORACION UNIFICADA NACIONAL (CUN)
CONTADURÍA PÚBLICA
OPCIÓN DE GRADO III MODALIDAD DISTANCIA
BOGOTA, D.C. – ABRIL DE 2015



INTRODUCCIÓN

Este trabajo tiene por objetivo el análisis y discernimiento de los procesos de auditoría ejercidos por el Estado a sus organizaciones, donde nosotros como estudiantes debemos evaluar los controles, el propósito, el criterio, la eficacia y eficiencia de cada uno de los hallazgos encontrados, con el fin de culminar nuestros estudios de posgrado, con el ánimo del aprovechamiento del aprendizaje adquirido a través de este.

El estudio de la auditoría realizado por La Contraloría General de la Nación en ejercicio de sus funciones a la entidad Servicios Postales Nacionales, será la plataforma de estudio a través de la evaluación a los cinco de los hallazgos dictaminados para la mejora de sus procesos.



TABLA DE CONTENIDO

1. Planteamiento del problema.....	4
2. Objetivos.....	5
3. Justificación.....	6
4. Entes de control Servicios Postales Nacionales.....	7
5. Historia Servicios Postales Nacionales.....	9
6. Hallazgos	11



1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Está la Contraloría General de la Nación cumpliendo con los controles correspondientes a fin de mitigar el riesgo en la ejecución de proyectos de mejoramiento de la plataforma tecnológica de Servicios Postales Nacionales 4-72 y como está evaluando los correctivos de los hallazgos encontrados en la auditoría?

La contraloría General de la República está calificada para realizar la Auditoría y tiene las facultades otorgadas por el Artículo 267 de la Constitución Política, para practicar Auditoría Gubernamental con enfoque integral a Servicios postales Nacionales S.A 4-72 , por las vigencias 2011 y 2012, a través de evaluación de los principios de la gestión fiscal, economía, eficiencia, equidad, y valoración de los costos ambientales que administró los recursos puestos a su disposición y los resultados de su gestión en las áreas, actividades o procesos examinados , el balance general al 31 de Diciembre del 2011-2012 y el estado de actividad financiera, económica social y ambiental.



2. OBJETIVOS

2.1 General: Evaluar los cinco de los hallazgos encontrados en el informe de auditoría entregado por la Contraloría General de la República a los Servicios Postales Nacionales S.A., 4-72 de vigencia 2011-2012, a fin de identificar si los mismos cumplen con los elementos requeridos de acuerdo a la norma, al igual que verificar los controles aplicados.

2.1 Específicos

- Identificar la entidad auditora y la entidad auditada
- Proponer los elementos faltantes en caso de no ser identificados.
- Identificar si se aplicaron los controles necesarios.
- Plantear cuáles serían los posibles controles en caso de no haberse aplicado.
- Plantear cuáles serían los posibles controles en caso de no haberse aplicado.



3. JUSTIFICACIÓN

A través de los entes de control y de los organismos que auditan las entidades gubernamentales, para este caso Servicios Postales Nacionales 4-72, impactar los procesos auditados por la Contraloría General de la Nación, con el análisis realizado y verificar que se hayan tomado las medidas correctivas y el cumplimiento de las normas señaladas.

De igual forma, confrontar el control interno y externo dentro los hallazgos auditados y si fueron ejecutados oportunamente dentro de la gestión.

Por ello como estudiantes de Contaduría Pública el conocimiento que aquí adquirimos y lo práctico que se puede convertir en esta investigación, permite ampliar la visión



4. ENTES DE CONTROL SERVICIOS POSTALES NACIONALES 4-72

4.1 Internos:

4.1.1 Oficina de Control Interno:

Apoyar a la organización en el cumplimiento de sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno

4.1.2 Objetivo: Evaluar de manera objetiva e independiente cada uno de los elementos que componen el Sistema de Control Interno informando a la Alta Dirección y recomendando acciones para la mejora.

4.2 Externos:

4.2.1 Control Administrativo:

Orientado a verificar y asegurar que el ejercicio de las funciones y competencias de la sociedad, se cumpla en armonía con las políticas gubernamentales, así como dentro de los principios de la ley y de conformidad con los planes y programas adoptados.

Corresponde al Presidente de la República y al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ejercerlo.

4.2.2 Control Presupuestal:

Servicios Postales Nacionales S.A., Empresa Industrial y Comercial del Estado, vinculada al Ministerio de Comunicaciones, debe remitir a la Dirección General de Presupuesto del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y al Departamento Nacional de Planeación, antes del 31 de marzo de cada año, sus estados financieros con corte a 31 de diciembre del año anterior, con el fin de efectuar el seguimiento financiero de la Empresa.

A su vez, el Departamento Nacional de Planeación, evaluará la gestión y realizará el seguimiento de los proyectos de inversión pública.

4.2.3 Control Fiscal:

Realizado por parte de la Contraloría General de la República, es el máximo órgano de control fiscal del Estado. Como tal, tiene la misión de procurar el buen uso de los recursos y bienes públicos y contribuir a la modernización del Estado, mediante acciones de mejoramiento continuo en las distintas entidades públicas y personas privadas que manejan recursos públicos.



4.2.4 Control Político:

Este es ejercido por el Congreso de la República, a través de la figura jurídica de “las citaciones o rendición de informes” que se efectúan al Presidente de Servicios Postales Nacionales S.A.

Presidente del Congreso: Juan Manuel Corzo.

Dirección: Carrera 7 # 8 - 68, Bogotá.

4.2.5 Control Jurisdiccional:

Teniendo en cuenta la actividad comercial, así como las relaciones con terceros que efectúa Servicios Postales Nacionales S.A., cualquier controversia que surja, deberá ser dirimida por las autoridades jurisdiccionales, la cual dependiendo el tipo de actuación, es decir sea privado o público, la jurisdicción competente, podrá ser la Jurisdicción Contenciosa Administrativa o Civil.

- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Mintic) Ministro: Diego Molano Vega Dirección: Carrera 8 entre Calle 12 y 13- Edificio Murillo Toro Teléfono: 3443460 e-mail: info@mintic.gov.co
- Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) Director Ejecutivo: Crithian Lizcano Ortiz Dirección: Carrera 13 No. 28-01 Piso 8 Teléfono: 3277000 e-mail: director@rccom.gov.co
- Superintendencia de Industria y Comercio Superintendente: José Miguel De La Calle Dirección: Carrera 13 No. 27-00 Teléfono: 5870000 e-mail: info@sic.gov.co

Servicios Postales Nacionales S.A., 4-72, es una empresa oficial de correos en Colombia, orientada a ofrecer a todos los ciudadanos un servicio postal de calidad, competitivo y de alcance universal.

A través del análisis ejercido a la auditoría realizada por la Contraloría General, en este trabajo buscamos mostrar que controles se aplicaron y cuáles no dentro de los procesos de auditoría ejercidos por la CGR a la entidad en la vigencia 2009 y 2010, además verificar si los hallazgos encontrados cumplieron con los respectivos elementos.



ENTIDAD QUE OBEDECE AL
MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES



CONTROLADO POR LA
CONTRALORÍA GENERAL DE LA NACIÓN

5. Número de Identificación Tributaria (NIT):		6. DV:		12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico	
9 0 0 0 6 2 9 1 7		-		9		3 1	
IDENTIFICACION							
24. Tipo de contribuyente:		25. Tipo de documento:		26. Número de identificación:		27. Fecha expedición:	
Persona jurídica		1					
Lugar de expedición:		28. País:		29. Departamento:		30. Ciudad/Municipio:	
		COLOMBIA		Bogotá D.C.		Bogotá, D.C.	
31. Primer apellido:		32. Segundo apellido:		33. Primer nombre:		34. Otros nombres:	
35. Razón social:		36. Nombre comercial:		37. Sigla:			
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A							
UBICACION							
38. País:		39. Departamento:		40. Ciudad/Municipio:			
COLOMBIA		Bogotá D.C.		Bogotá, D.C.		0 0 1	
41. Dirección principal:		42. Correo electrónico:		43. Apartado aéreo:		44. Teléfono 1:	
DG 25 G 95 A 55		andrea.pazmino@4-72.com.co				4 1 9 9 2 9 2	
45. Teléfono 2:		46. Teléfono 3:		47. Teléfono 4:		48. Teléfono 5:	
CLASIFICACION							
Actividad económica				Ocupación			
46. Código:		47. Fecha inicio actividad:		48. Código:		49. Fecha inicio actividad:	
5 3 1 0		2 0 5 1 1 2 5		5 3 2 0		2 0 5 1 1 2 5	
50. Código:		51. Código:		52. Número establecimiento:			
4 9 2 3 8 2 9 9				2 1 4			
Responsabilidades, Calidades y Atributos							
53. Código:							
5 7 8 1 6 9 1 1 1 4 1 0 1 3 1 5 3 3 5 4 0							
05- Implo. renta y compl. régimen ordinario		14- Informante de exogena		40- Impuesto a la Riqueza			
07- Retención en la fuente a título de renta		10- Usuario aduanero					
08- Retención timbre nacional		13- Gran contribuyente					
16- Obligación facturar por ingresos bienes y/o servic e		15- Autorretenedor					
09- Retención en la fuente en el impuesto sobre las ve		03- Impuesto al patrimonio					
11- Ventas régimen común		35- Impuesto sobre la renta para la equidad - CREE.					
Usuario: iduaneros				Exportadores			

5. HISTORIA SERVICIOS POSTALES NACIONALES 4-72

(ENTIDAD AUDITADA)

Es una sociedad pública, vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, creada bajo la forma de sociedad anónima. La sociedad tiene autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal. Su organización, funcionamiento y en general el régimen jurídico de los actos, contratos, servidores



y las relaciones con terceros es el previsto para las Empresas Industriales y Comerciales del Estado conforme a lo establecido en el párrafo 1° del artículo 38 de la Ley 489 de 1998, las cuales de acuerdo con los artículos 85, 86, y 93 de la Ley 489 de 1998, desarrollan sus actividades conforme a las reglas de derecho privado con las excepciones que consagre específicamente la ley.

Recibimos, clasificamos, transportamos y entregamos objetos postales a través de redes físicas, electrónicas y financieras dentro del país, para envío hacia otros países o recepción desde el exterior. De igual forma somos los responsables de emitir las estampillas a nivel Nacional.

El objeto social de Servicios Postales Nacionales S.A. es:

- servicio de correo nacional e internacional, el servicio de mensajería expresa y los servicios postales de pago.
- Soluciones logísticas de gestión y mercadeo de redes de comunicación a ser utilizadas en la prestación y complemento de servicios postales.
- La prestación de los servicios de transporte de carga nacional e internacional, aérea, terrestre, marítima y multimodal, a nivel nacional e internacional.
- Consultoría relacionada con el envío, tránsito, recepción, clasificación o entrega de mercancía, información, y mensajes a propósito o con motivo de la prestación del servicio postal, de correo y de mensajería especializada.
- Correo electrónico certificado por cuenta propia o en alianza con terceros.
- Adquisición, comercialización, custodia, distribución y venta de formularios, cartillas, publicaciones e impresos en general.
- Emitir en nombre de la Nación y en forma privativa las especies postales, custodiarlas, tutelarlas y comercializarlas.
- Actuar como corresponsal no bancario y No Bursátil, así como prestar todos los servicios postales de pago que en virtud de los Tratados Internacionales le correspondan al Operador Postal Nacional o pueda prestar por su cuenta según la legislación nacional, admitir, cursar y pagar giros nacionales e internacionales.
- Cobranza y recaudo de dineros o valores generados a propósito de la prestación de servicios postales.
- Administración de centros de acopio de correspondencia, mercancía y recaudos de cartera.
- Ofrecer y prestar sus servicios a sociedades, entidades o individuos del sector público y privado, comprar, vender o alquilar los bienes necesarios



para el desarrollo normal del objeto social; constituir y aceptar prendas o hipotecas, comprar, vender, importar, exportar, adquirir y obtener a cualquier título y utilizar toda clase de bienes y servicios relacionados con su objeto social, girar, adquirir, cobrar, aceptar, cancelar o pagar letras de cambio, cheques, pagarés, en general cualesquiera títulos valores o aceptarlos en pago; celebrar contratos de compraventa, permuta, arrendamiento, usufructo, y anticresis sobre inmuebles, celebrar contratos de sociedad con personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, ya sea mediante la constitución de otras empresas o la adquisición de acciones o partes de interés, tomar o dar dinero en mutuo, con interés o sin el respecto de las operaciones relacionadas con su objeto social, y dar en garantía sus bienes muebles o inmuebles; presentarse a licitaciones, concursos públicos o privados, en el país o en el exterior, y hacer las ofertas correspondientes, celebrar toda clase de negocios, actos y contratos conducentes a la realización de los fines sociales o que comprometan su objeto principal, solicitar ser admitida en concordato, si a ello hubiere lugar.

- Desarrollar todas aquellas actividades u operaciones que de acuerdo con su naturaleza le imponga la ley, los decretos, resoluciones y demás instrucciones o acuerdos administrativos provenientes del nivel nacional.
- En desarrollo de su objeto la sociedad podrá realizar todas las actividades conexas y complementarias con el mismo tales como, prestar el servicio de fotocopiado, envío de fax e impresión.

MISIÓN: brindar la propuesta del valor más innovador en el transporte logístico y postal, ofreciendo soluciones especializadas a las necesidades de sus clientes, obteniendo el mayor retorno de inversión a sus accionistas y logrando un alto nivel de motivación de sus empleados bajo un compromiso social con la comunidad y el medio ambiente.

VISIÓN: Ser un proveedor de servicios, líder en la gestión integral del documento y paquetería en el sector gobierno con una clara estrategia de diversificación en el sector privado y clientes altamente satisfechos

6. HALLAZGOS EVALUADOS

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 ley 734 de 2002 y fiscal por el 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 procesos de liquidación, este cobro será objeto de vigilancia.

Causa:

Las acciones de cobro de cartera han resultado ineficaces debido a que los títulos que sirvieron de base para interponer las demandas ejecutivas, al no reunir los requisitos legales. Han sido rechazadas o inadmitidas; para el caso de las facturas de Liderar Ltda. Por \$20.9 millones y facturas pendientes de pago de Humana Vivir por \$13.7 millones en donde la Entidad se hizo parte en los procesos de liquidación

Efecto:

De acuerdo con nuestro criterio el incumplimiento en el pago de las facturas impactaría los ingresos y la liquidez de la Entidad por no cumplir con los requisitos legales y la gestión de cobro.

Condición:

La situación descrita podría tener incidencia disciplinaria, por incumplimiento al deber consignado en el numeral 1, artículo 34 de la ley 734 de 2002 y fiscal por el valor de \$20.9 millones. Igualmente, los pagos de Humana Vivir por \$13.7 millones serán objeto de vigilancia.

Criterio:

Numeral 1, artículo 34 de la ley 734 de 2002. Según nuestro criterio se debe tener en cuenta las políticas del área de facturación y cartera bajo el control Interno de entidad.

Control:

Control Interno, Control Disciplinario, Administrativo y Fiscal.

Hallazgo 2

- Gestión de Recursos de Recuperaciones

En la entidad han sido ineficientes 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 en el eje Cafiero por valor de \$15.030.076 es deducible el 10 % de pérdida es de valor \$24.845.000 y como el valor es deducible es mayor al valor de la pérdida, se está revelando el siniestro para indemnizar por otra póliza en las que deducible sea menor y aplique a la pérdida sea menor y aplique la pérdida para recuperar el dinero

Se dio aviso del siniestro el 01 junio del 2011, se están ejecutando acciones correspondientes para la recuperación del dinero.

Causa:

La entidad no ha sido eficiente en la gestión toda vez que no han arrojado resultados en todos los casos.

Efecto:

Pérdida de los recursos económicos perdidos en hurtos, estafas y demás delitos conexos.

Condición:

Las indemnizaciones superan el cubrimiento de las pólizas.

Criterio:

A nuestro criterio deben seguirse las políticas de control interno para recuperación y reclamación de los dineros por siniestros los cuales vemos no se aplican.

Control:

Faltó control administrativo, y control interno para el manejo de recuperación de los dineros por siniestros.

Hallazgo 3

Hallazgo Administrativo – 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.



Causa:

No hubo un estudio previo de costo-beneficio.

Efecto:

Los contratos comerciales suscritos por Servicios Postales Nacionales durante las vigencias 2011 y 2012, se desarrollaron sin la realización de Planeación.

Condición:

Se podría tener mayor rentabilidad económica y social, si se realizara el estudio del costo – beneficio, que incida en la utilidad.

Criterio:

Se debió aplicar Política de rentabilidad entregada por control interno y se debió tener en cuenta los criterios del Plan General de la Contabilidad Pública Numeral 2.9.1.4.4 Costos de producción inciso 295.

Control:

Fiscal, teniendo en cuenta el detrimento del patrimonio.

Hallazgo 4.

Administrativo. Incremento de Gasto 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 del 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 correjeros, habilitados solo para España, Ecuador, Perú, Chile y Costa Rica. Se pudo establecer que la Entidad, no ha tomado decisiones efectivas al respecto, por lo cual ha impactado los resultados financieros de la Entidad, teniendo en cuenta lo siguiente:

Al analizar el estado de resultados comparativo al 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 11.77% mientras que los gastos de la operación registran un crecimiento de 28.017 millones, equivalentes a un 22.52%, situación



que se refleja en el resultado de la utilidad neta del ejercicio, al pasar de 12.777 millones en 2011 a 4.636 millones en el 2012.

Causa:

se determinó entre otras debilidades y amenazas para el mejoramiento del 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, habilitados solo para España, Ecuador, Perú, Chile y Costa Rica. Se pudo establecer que la Entidad, no ha tomado decisiones efectivas al respecto, por lo cual ha impactado los resultados financieros de la Entidad.

Efecto:

Según nuestro criterio al no controlar presupuestalmente los altos gastos y los bajos ingresos a futuro se puede presentar graves problemas de liquidez y verse muy afectada la utilidad de sus inversionistas, así como su auto sostenimiento.

Condición:

Los resultados financieros de la Entidad son los siguientes:

Al analizar el estado de resultados comparativo al 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 11.77% mientras que los gastos de la operación registran un crecimiento de 28.017 millones, equivalentes a un 22.52%, situación que se refleja en el resultado de la utilidad neta del ejercicio, al pasar de 12.777 millones en 2011 a 4.636 millones en el 2012.

Criterio:

De acuerdo con nuestro criterio se debió aplicar Política de rentabilidad entregada por control interno y se debió tener en cuenta los criterios del Plan General de la Contabilidad Pública Numeral 2.9.1.4.4 Costos de producción inciso 295.



Control:

Control Interno (área de ingresos y control de gastos), control presupuestal, control fiscal.

Hallazgo administrativo 5. Contrato 183 de 2011

Según el informe de la OACI fechado el 05/09/2012 de la auditoría practicada al subprocesos 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 a la falta de oportunidad en los pagos de la 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 reemplazarlos 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.

Causa:

Según el informe de la OACI fechado el 05/09/2012 de la auditoría practicada al subprocesos de Gestión Humana, se estableció que varios funcionarios no se encontraban vinculados a la caja de compensación.

Falta de oportunidad en el suministro de personal, que no es suplido a tiempo de conformidad con los requerimientos, ya sea para reemplazarlos o vacantes.

Supervisión Ineficiente.

Efecto:

Procesos de afiliación, reconocimientos de beneficios y supervisión ineficiente.



Condición:

Los informes de supervisión no revelaron la situación razón por la cual el proceso fue ineficaz e ineficiente

Criterio:

Según nuestro criterio los empleados a futuro no tienen oportunidades para solicitar los beneficios de la caja de compensación, la empresa se vería involucrada en numerosas demandas, los procesos no serán efectivos.

Control:

Control Interno (área de ingresos y control de gastos), control administrativo, control fiscal.



7. CIBERGRAFÍA

www.contraloriagen.gov.co/web/guest/denuncias