	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>PR-EC-001-FR-006</b>
		<b>VERSIÓN: 04</b>

**AUDITORIA ESPECIAL REZAGOS  
2018-2019**

**Remitido a:**

**Dr. Luis Humberto Jimenez Morera**  
Presidente

**Dr. Manuel Fernando Avendaño Lemaitre**  
Vicepresidente de Operaciones

**Ing. Alejandro Lara Buitrago**  
Director de Gestión Logística

**Ing. Álvaro Augusto Páez Herrera**  
Jefe Nacional de Admisión y Tratamiento

**Dr. Orlando Bolivar Luna**  
Gerente Gestión del Riesgo

**Octubre de 2020**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**





**Tabla de contenido**

I.	Objetivo .....	3
II.	Metodología utilizada .....	3
III.	Criterios de auditoria.....	3
IV.	Alcance .....	4
V.	Procedimiento rezagos .....	4
VI.	Resultados de la revisión.....	5
VII.	Conclusiones .....	18

## **I. Objetivo**

Evaluar el cumplimiento de los procedimientos y la normativa aplicable a los Regazos Postales su disposición final y los envíos en Abando Legal, en concordancia con el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009 y la Resolución 1822 de 2018 emitida por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

## **II. Metodología utilizada**

-  Revisión Documental
-  Confirmación de Información
-  Consultas sistemas de información
-  Visita en sitio

## **III. Criterios de auditoria**

### Interno SERVICIOS POSTALES NACIONALES:

Resolución 040 de 2008 "Por la cual se reglamenta el procedimiento y destino de los rezagos Postales"

Resolución 019 de 2013 "Por la cual se modifica la Resolución 0000040 de septiembre 2 de 2008 que estableció el Procedimiento de los Rezagos Postales, y se institucionaliza el procedimiento de los envíos en Abandono Legal"

Resolución 037 de 2014 "Por la cual se modifica la Resolución 0000040 de septiembre 2 de 2008 que estableció el Procedimiento de los Rezagos Postales, y se institucionaliza el procedimiento de los envíos en Abandono Legal"

Resolución 162 de 2018 "Por la cual se establece el procedimiento de disposición final de envíos postales declarados en rezagos"

Procedimiento PR-OP-005 "TRATAMIENTO DE ENVÍOS EN REZAGOS"

### Externo:

Artículo 52 de la Ley 1369 de 2009 "Procedimiento en caso de envíos declarados en rezagos"

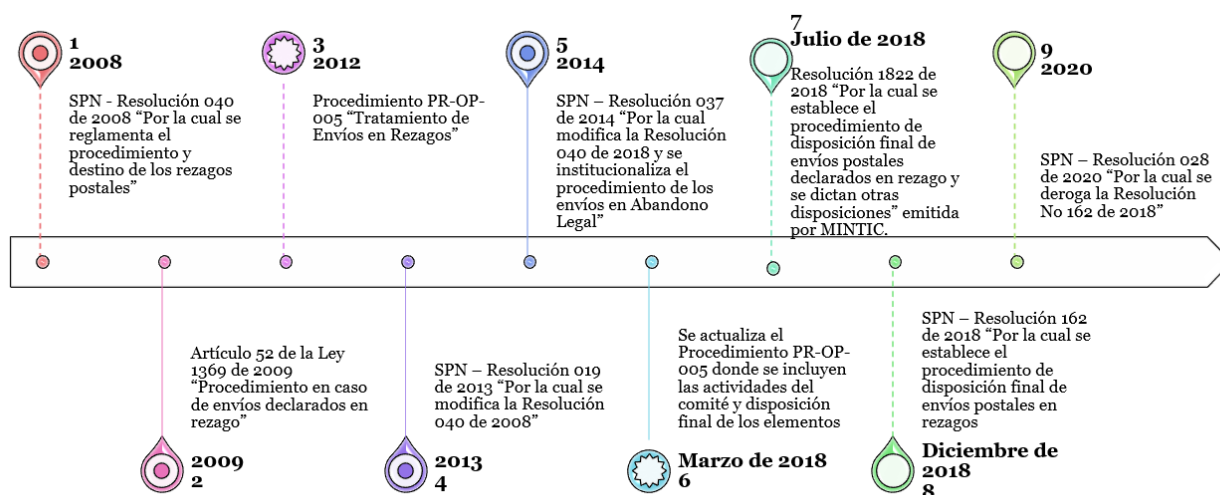
Resolución 1882 de 2018 "Por la cual se establece el procedimiento de disposición final de envíos postales declarados en rezago y se dictan otras disposiciones" emitido por el Ministerio de la Información y las Comunicaciones el 4 de julio de 2018

#### IV. Alcance

Envíos que se enviaron a rezagos en los años 2018 y 2019

#### V. Procedimiento rezagos

##### Contexto Normativo



##### Procedimiento según la Normativa:

Teniendo en cuenta la normativa establecida tanto por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como Servicios Postales Nacionales, el proceso de rezagos se comprende en cuatro fases:

**I Fase:** la primera fase son todas aquellas actividades que realiza la Operación con el objetivo de entregar los envíos a los destinatarios o en el caso de no ser recibido por este, realizar la respectiva devolución al remitente. Para esta labor de acuerdo con lo indicado en el Artículo 52 de la Ley 1369 se tiene un tiempo máximo de tres meses contados a partir de la imposición del envío.

**II Fase:** Después de cumplidos todos los pasos para la entrega a destinatario o devolución del envío al remitente se procede a realizar la declaratoria del envío a la unidad de rezagos, la cual se divide en dos partes, clientes naturales y clientes corporativos.

Para los clientes corporativos se realiza un último intento de entrega a través del área Comercial contactando al cliente.

Para los clientes naturales se procede a entregar la información al área de Servicio al Cliente para realizar un último intento de entrega.

Teniendo en cuenta el procedimiento PR-OP-005 establecido por el proceso auditado, esta labor no debe superar 10 días hábiles.

**III Fase:** Luego de haber cumplido la fase II y sin tener éxito para la entrega del envío se procede a registrar la información de estos y ser organizados para su revisión en el Comité de Rezagos que se realiza de manera trimestral.

El resultado del este comité se genera un acta que debe ser publicada en la página web con los envíos que se encuentran en la Unidad de Rezagos y de no ser reclamados serán objeto de donación o destrucción según sea el caso.

La publicación de esta acta en la página web de la entidad debe durar tres meses.

**IV Fase:** Por último, si en la fase III no es entregado el envío a su destinatario o remitente este pasa a ser objeto de donación o destrucción según sea el caso.

Para los objetos donados se debe dar prioridad al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, si este rechaza la donación estos pueden ser donados a la fundación que elija la Entidad, tal como lo establece la Resolución 1822 de 2018 del Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones - MINTIC.

Para los objetos que pasan a ser destruidos, estos se entregan al proveedor de la Entidad encargado de realizar la incineración o destrucción de los envíos.

## **VI. Resultados de la revisión**

### **Validación de Información Suministrada entre el Auditado Vs IT:**

Al proceso de rezagos se solicitó la Base de Datos de los envíos declarados en rezagos para el año 2019 con las actas publicadas de los años 2018 y 2019 y las actas de donación y destrucción para el año 2019, en paralelo se solicita la información de los envíos que pasaron a rezagos en el año 2019 al área de Informática y Tecnología, por último, se descarga de la página web las actas No 21 y 23 esta última es la que se encuentra publicada.

Se realizó el cruce de la información entregada por el proceso, por área de IT y lo publicado en la página web en donde se encontró (ver tabla):

<b>Fuente de la Información</b>	<b>No guías</b>
Rezagos	63.810
Tecnología	271.859
Actas publicadas en la Web	13.898

Fuente: Propia

Al cruzar la información entregada por el proceso auditado Vs el área de IT se encontró que el 44,50% de los envíos reportados por el proceso dentro del sistema SIPOST se encuentran en estado "ENCONTRADO(DEV)", seguido del 20,68% en estado "EN CLASIFICACION(DEV)":

Estado	Cantidad	%
ADMITIDO	40	0,06%
CANCELADO	9	0,01%
DEVOLUCIÓN PENDIENTE	35	0,05%
DEVUELTO	4816	7,55%
EN CLASIFICACION	48	0,08%
EN CLASIFICACION(DEV)	13197	20,68%
EN DISTRIBUCION	5	0,01%
EN TRANSITO	1	0,00%
EN TRANSITO(DEV)	62	0,10%
ENCONTRADO	13169	20,64%
ENCONTRADO(DEV)	28397	44,50%
ENTREGADO - GUIA CUMPLIDA	1043	1,63%
FALTANTE	200	0,31%
GUIA CUMPLIDA ENTREGADA REMITENTE	4	0,01%
PERDIDO	1	0,00%
SOBRANTE	54	0,08%
SOBRANTE (DEV)	97	0,15%
No cruza	2632	4,12%
<b>Total general</b>	<b>63810</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Propia

Por lo anterior no se puede determinar si los envíos cumplieron con la totalidad del procedimiento PR-OP-005 "TRATAMIENTO DE ENVÍOS EN REZAGOS", así como, el Artículo 5 de la Resolución 1822 de 2018 "PROCEDIMIENTO PARA LA DISPOSICIÓN FINAL DE LOS ENVÍOS POSTALES DECLARADOS EN REZAGO, DE MENSAJERÍA EXPRESA Y CORREO" emitida por MINTIC el 4 de julio de 2018.

Al revisar las actas de destrucción y donación, en estas no se evidencia a que envíos pertenecen cada uno de los elementos allí relacionados, se encontraron elementos sin precintos, precintos duplicados y precintos sin la relación de elementos:

ORDEN DEL DÍA																																												
NR	TEMA	DESARROLLO																																										
		COMITÉ DE REZAGOS 04 DE FEBRERO 2019																																										
		DESTRUCCION																																										
	Entrega de sacas de destrucción resultado del comité N° 17 realizado el 04 de febrero 2019	<table> <tr> <th>PRECINTO</th><th>PESO</th><th>OBJETO</th></tr> <tr> <td>12484537</td><td>11.68</td><td>COSMETICOS</td></tr> <tr> <td>12484560</td><td>50.59</td><td>MEDICAMENTOS</td></tr> <tr> <td>12484548</td><td>15.60</td><td>ROPA USADA</td></tr> <tr> <td>12484632</td><td>4.10</td><td>COMIDA</td></tr> <tr> <td>12484534</td><td>33.65</td><td>MEDICAMENTOS</td></tr> <tr> <td>12484538</td><td>9.19</td><td>ALIMENTOS</td></tr> <tr> <td>12484550</td><td>69.04</td><td>ALIMENTOS</td></tr> <tr> <td>12484541</td><td>29.64</td><td>ALIMENTOS</td></tr> <tr> <td>12484578</td><td>2.32</td><td>ICOPOR</td></tr> <tr> <td>12484574</td><td>6.93</td><td>MEDICAMENTOS</td></tr> <tr> <td>12484566</td><td>37.89</td><td>ALIMENTOS</td></tr> <tr> <td>12484576</td><td>22.39</td><td>DESTRUCCION</td></tr> <tr> <td>12484580</td><td>21.17</td><td>DESTRUCCION</td></tr> </table>	PRECINTO	PESO	OBJETO	12484537	11.68	COSMETICOS	12484560	50.59	MEDICAMENTOS	12484548	15.60	ROPA USADA	12484632	4.10	COMIDA	12484534	33.65	MEDICAMENTOS	12484538	9.19	ALIMENTOS	12484550	69.04	ALIMENTOS	12484541	29.64	ALIMENTOS	12484578	2.32	ICOPOR	12484574	6.93	MEDICAMENTOS	12484566	37.89	ALIMENTOS	12484576	22.39	DESTRUCCION	12484580	21.17	DESTRUCCION
PRECINTO	PESO	OBJETO																																										
12484537	11.68	COSMETICOS																																										
12484560	50.59	MEDICAMENTOS																																										
12484548	15.60	ROPA USADA																																										
12484632	4.10	COMIDA																																										
12484534	33.65	MEDICAMENTOS																																										
12484538	9.19	ALIMENTOS																																										
12484550	69.04	ALIMENTOS																																										
12484541	29.64	ALIMENTOS																																										
12484578	2.32	ICOPOR																																										
12484574	6.93	MEDICAMENTOS																																										
12484566	37.89	ALIMENTOS																																										
12484576	22.39	DESTRUCCION																																										
12484580	21.17	DESTRUCCION																																										

Página 1 de 2

Fuente: Propia

Al cruzar la información entregada por el proceso auditado Vs el área de IT se encontró que 2.632 envíos no cruzan con la información reportada por tecnología.

Mediante un muestreo aleatorio simple, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza de la muestra del 95% fueron seleccionados aleatoriamente 30 envíos que al revisarlos en el sistema SIPOST se evidenció que el 40% (12 envíos) fue entregado en el año 2020 y el 17% (5 envíos) los envíos se encuentran en la Unidad de UPX (Internacional Saliente):

Ultimo Evento	Cantidad	%
Entregado	12	40%
Envío en la UPX	5	17%
Envío no ingresa físicamente	2	7%
Rezagos	10	33%
Unidad de Encomiendas	1	3%
<b>Total general</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente Propia

**Hallazgo 1:** Posible Incumplimiento al Artículo 5 de la Resolución 1822 de 2018 "PROCEDIMIENTO PARA LA DISPOSICIÓN FINAL DE LOS ENVÍOS POSTALES DECLARADOS EN REZAGO, DE MENSAJERÍA EXPRESA Y CORREO" emitida por MINTIC:

*"(...) **El Operador Postal deberá contar con un archivo digital** en el que conste toda la información relativa a los envíos postales declarados en rezago que serán objeto del procedimiento de disposición final señalado en la presente resolución, el cual deberá estar soportado en un acta suscrita por el representante legal o su apoderado, que contendrá al menos la siguiente información:*

- Nombres, apellidos y número del documento de identificación del remitente.
- Nombres, apellidos y dirección del destinatario.
- Número de la guía (si aplica) / número de la prueba de admisión.
- Fecha de imposición.
- Los intentos de entrega al destinatario (en caso de que aplique).
- Los intentos de devolución al remitente.
- Motivo de la no entrega.
- Fecha de declaración de rezago.
- Relación de objetos donados y entidades beneficiadas.
- Constancia de recibido de los objetos donados, suscrita por el representante legal o contador de la entidad beneficiada.
- Relación de objetos destruidos. (...) "**lo subrayado y en negrilla es nuestro**

La información suministrada por el proceso fue archivos en Excel con el listado de Guías que ingresaron a la unidad de rezagos, al revisar las actas publicadas se encontró la relación de envíos con la siguiente información: TIPO DE SERVICIO, NOMBRE Y APELLIDO DEL REMITENTE, DIRECCION DE REMITENTE, CIUDAD REMITENTE, TELEFONO REMITENTE, NOMBRE Y APELLIDO DEL DESTINATARIO, DIRECCION DESTINATARIO, CIUDAD DESTINATARIO, TELEFONO DESTINATARIO, No. GUIA, FECHA DE IMPOSICION, DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL LOTE, PESO Y MES, sin embargo, con la información suministrada no se puede indicar si los envíos cumplieron con el debido proceso de gestión para la entrega.

En las actas de donación y destrucción se encontró la siguiente información: PRECINTO, PESO y OBJETO, la cual tampoco cumple con el Artículo 5 de la Resolución 1822 de 2018.

Si bien es cierto, que en el sistema SIPOST se puede encontrar la información detallada del envío y su trazabilidad, no se evidencia la disposición final de aquellos envíos que ingresaron a la Unidad de Rezagos

**Recomendación:** Crear en el Sistema SIPOST o un sistema alternativo un reporte tal como lo establece el Artículo 5 de la Resolución 1822 de 2018 emitida por MINTIC.

**Repuesta del Proceso:** El auditado acepta el hallazgo e informa que en este momento se encuentra realizando la actualización del procedimiento PR-OP-005 "TRATAMIENTO DE ENVÍOS EN REZAGOS" debido a que la versión actual no se ajusta en su totalidad a lo establecido en la Resolución 1822 de 2018 emitida por MINTIC.

#### **Validación de Información Suministrada entre el Auditado Vs CUN:**

Al cruzar la información del auditado Vs el Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos (CUN) 875 No de guías presentaron Peticiones, Quejas y Reclamos, las cuales a la fecha del presente informe se encuentran en estado "Cerrada".

Al analizar la información, el 93% de las quejas (815 Quejas) fueron solicitudes por concepto "Información", así como, el 40,34% (353 envíos) en el sistema SIPOST se encuentran en estado "ENCONTRADO(DEV)":

Estado SIPOST	Concepto en CUN					
	0	Demora	Información	Prueba de entrega	Total general	%
ADMITIDO			1		1	0,11%
CANCELADO			1		1	0,11%
DEVOLUCIÓN PENDIENTE			6		6	0,69%
DEVUELTO	4		44	1	49	5,60%
EN CLASIFICACION			1		1	0,11%
EN CLASIFICACION(DEV)	2		104	1	107	12,23%
EN DISTRIBUCION					0	0,00%
EN TRANSITO					0	0,00%
EN TRANSITO(DEV)			1		1	0,11%
ENCONTRADO	3		107	1	111	12,69%
ENCONTRADO(DEV)	16	1	334	2	353	40,34%
ENTREGADO - GUIA CUMPLIDA	12		199	9	220	25,14%
FALTANTE	1		1		2	0,23%
GUIA CUMPLIDA ENTREGADA REMITENTE			1		1	0,11%
PERDIDO					0	0,00%
SOBRANTE					0	0,00%
SOBRANTE (DEV)					0	0,00%
No Cruza	6		15	1	22	2,51%
<b>Total general</b>	<b>44</b>	<b>1</b>	<b>815</b>	<b>15</b>	<b>875</b>	<b>100,00%</b>
<b>%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>	<b>93%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>	

Fuente Propia

### **Validación de Información Suministrada por el Aditado Vs Actas Publicadas:**

Al comparar la información entregada por el Aditado con las actas que fueron publicadas en la página web se encontró que no cruza información alguna por lo que no se pudo establecer si los números de guías presentados por la operación surtieron todos los pasos del procedimiento establecido PR-OP-005 "TRATAMIENTO DE ENVÍOS EN REZAGOS", así como, si los números de guías que se encuentran en las actas fueron gestionados en el proceso de Rezagos.

**Hallazgo No 2:** Posible incumplimiento por no registrar los envíos como lo establece procedimiento PR-OP-005 "TRATAMIENTO DE ENVÍOS EN REZAGOS"

En la Actividad No 3 del FLUJOGRAMA del procedimiento indica "Registrar el ingreso del envío", al no cruzar la información de las actas publicadas Vs la información entregada por el proceso, se evidencia que esta actividad no fue realizada, por lo tanto, hay una falta de control que evite que en las actas publicadas en la web aparezcan guías que no hayan surtido todo el proceso establecido en la Unidad de Rezagos.

**Recomendación:** Implementar controles ya sean manuales o a través de Sistema SIPOST que permitan establecer que las guías publicadas a través de las actas de rezagos en la página web, hallan pasado por el procedimiento establecido en la Unidad de Rezagos.

**Repuesta del Proceso:** El auditado acepta el hallazgo e informa que en este momento se encuentra realizando la actualización del procedimiento PR-OP-005 "TRATAMIENTO DE ENVÍOS EN REZAGOS" debido a que la versión actual no se ajusta en su totalidad a lo establecido en la Resolución 1822 de 2018 emitida por MINTIC.

### **Validación de Información Suministrada por IT Vs Actas Publicadas:**

Al cruzar la información de las actas con la información entregada por el área de IT se evidenció que del total de guías publicadas 13.898 cruzaron solo 5.898:

No Acta	Cantidad
17	1477
18	875
19	1497
20	796
21	990
23	263
<b>Total general</b>	<b>5898</b>

Fuente: Propia

Mediante un muestreo aleatorio simple, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza de la muestra del 95% fueron seleccionados aleatoriamente 306 No de Guías de las 6 actas de rezagos revisadas para la presente auditoría encontrando que el 32% (98 guías) tuvieron 2 intentos de entrega y el 31% (94 guías) 3 intentos, según lo evidenciado en el sistema SIPOST:

Concepto	Cantidad	%
Envíos sin intentos de Entrega	54	18%
Envíos con 1 intentos	21	7%
Envíos con 2 intentos	98	32%

Concepto	Cantidad	%
Envíos con 3 intentos	94	31%
Envíos con 4 intentos	20	7%
Envíos con 5 intentos	6	2%
Envíos con 6 intentos	4	1%
Envíos con 7 intentos	0	0%
Envíos con 8 intentos	1	0%
Envíos que no aparecen en SIPOST	8	3%
Total Envíos	306	100%

Fuente: Propia

Al calcular el tiempo promedio de días en cada intento de entrega, así como, desde el último intento de entrega al ingreso a la Unidad de Rezagos, se puede establecer que es de 54 días hábiles:

Concepto	Días Promedio
Entre la Admisión y el primer intento de entrega	12
1-2 intentos	9
2-3 intentos	15
3-4 intentos	21
4-5 intentos	7
5-6 intentos	6
6-7 intentos	11
7-8 intentos	34
Último intento – Rezagos	54

Fuente Propia

Al analizar el tiempo promedio de la muestra establecida (306 guías) desde la imposición del envío hasta su declaratoria en Rezagos en promedio es de 110 días hábiles, así mismo, el tiempo desde la declaratoria en Rezagos hasta su publicación en la página web de Servicios Postales Nacionales es en promedio de 158 días hábiles.

**Hallazgo No 03:** Posible Incumplimiento en los términos establecidos en el Artículo 52 de la Ley 1369 de 2009 "PROCEDIMIENTO EN CASO DE ENVÍOS DECLARADOS EN REZAGO" que determina un plazo de tres meses para declarar el envío en rezagos; las Resoluciones establecidas por de Servicios Postales Nacionales No 037 de 2014 y 162 de 2018 vigentes según el alcance establecido para esta auditoría y el Procedimiento PR-OP-005 "TRATAMIENTO DE ENVÍOS EN REZAGOS".

En el Artículo 52 de la Ley 1369 de 2009, se establece que "(...) *En los eventos en que el envío postal resulte declarado en rezago, es decir, cuya entrega al destinatario o devolución a su remitente no haya sido posible por el operador, transcurridos tres meses a partir de la fecha de la imposición del mismo, (...)*", por lo anterior, se pudo evidenciar en la muestra que el tiempo entre la imposición del envío hasta su declaratoria en rezago es en promedio de 110 días hábiles a lo que equivale a 6 meses donde los envíos posiblemente no fueron gestionados en los términos que establece la Ley.

Al revisar las actividades del FLUJOGRAMA establecido en el procedimiento, los envíos que ingresan a la Unidad de Rezagos tienen un tiempo de 10 días hábiles desde su ingreso hasta su inclusión para ser objeto de revisión en el comité de Rezagos, ahora bien, teniendo en cuenta que este comité se reúne cada tres meses según lo establecido en las Resoluciones de Servicios Postales Nacionales No 037 de 2014 y 162 de 2018 vigentes según el alcance establecido para esta auditoría, se tendría un tiempo máximo de 60 días hábiles, y como se evidenció en la muestra realizada, este tiempo es superior.

Es de aclarar que el tiempo de las reuniones de comité se mantiene en la Resolución 028 de 2020 emitida por Servicios Postales Nacionales el 15 de mayo de 2020, la cual se encuentra vigente.

**Recomendación:** Implementar Controles de manera manual o a través del Sistema SIPOST generando alertas que eviten que los envíos superen el tiempo establecido tanto en el Artículo 52 de la Ley 1369 de 2009, las Resolución 028 de 2020 y el procedimiento PR-OP-005 "TRATAMIENTO DE ENVÍOS EN REZAGOS".

**Repuesta del Proceso:** El auditado acepta el hallazgo e informa que se viene trabajando en un plan de mejoramiento que permita dar cumplimiento a los establecido tanto en el Artículo 52 de la Ley 1369 de 2009 como en la Resolución 1822 de 2018 de MINTIC, mejorando los procesos en la Unidad de rezagos, así como, en la realización de comités mensuales para depurar el alto contenido de envíos en esta unidad y así evitar un represamiento.

El plan de mejoramiento que se está llevando a cabo tiene como meta para el año 2021 tener una unidad de rezagos sin represamiento y cumpliendo lo establecido en la normatividad vigente.

### **Calidad de la Información**

En la muestra realizada para los envíos que se encontraron en las actas publicadas en la página web (306 guías), el 75% (230 guías) en el sistema SIPOST encontró el cambio de custodia para el ingreso a la Unidad de rezagos y el 22% (68 guías) fue encontradas en la Unidad de Rezagos sin tener el cambio de custodia que identifique su ingreso:

Concepto	Cantidad	%
Envíos que ingresaron a rezagos	230	75%
Envíos encontrados en rezagos sin ingreso	68	22%
Envíos que no aparecen en SIPOST	8	3%

Fuente: Propia

También se encontró que el 8% (25 envíos) presentaron un estado en el Sistema SIPOST de "ENTREGADO", sin embargo, al seguir revisando la trazabilidad del envío se registra que el envío se encuentra en la Unidad de Rezagos:

Concepto	Cantidad	% Respecto al total entregados	% Con respecto al total de envíos evaluados
Envíos con fecha de entrega en el sistema y fueron ingresados a rezagos	13	52%	4%
Envíos con fecha de entrega y fueron encontrados en rezagos	12	48%	4%
Total Envíos entregados	25	100%	8%

Fuente: Propia

Así mismo, al analizar 162 guías las cuales la información fue suministrada por el área de Informática y Tecnología se encontró que el 3,6% (11 envíos) tienen información inconsistente:

Concepto	Cantidad	% Respecto al total entregados	% Con respecto al total de envíos evaluados
Envíos que fueron entregados sin ser admitidos	1	9%	0,3%

Concepto	Cantidad	% Respecto al total entregados	% Con respecto al total de envíos evaluados
Envíos que tuvieron un segundo intento de entrega antes del primero	1	9%	0,3%
Envíos que tuvieron un tercer intento de entrega antes del segundo intento	2	18%	0,7%
Envíos que ingresaron a rezagos antes del último intento de entrega	7	64%	2,3%
Total de Información inconsistente	11	100%	3,6%

Fuente Propia

**Hallazgo No 04:** Posibles faltas de integridad, veracidad y confiabilidad de la información en el Sistema SIPOST (Sistema CORE del negocio), permitiendo que no se cumpla de debida manera el procedimiento de rezagos establecido en el Artículo 5 de la Resolución 1822 de 2018 emitida por MINTIC: "PROCEDIMIENTO PARA LA DISPOSICIÓN FINAL DE LOS ENVÍOS POSTALES DECLARADOS EN REZAGO, DE MENSAJERÍA EXPRESA Y CORREO"

Como se pudo evidenciar en la muestra tomada (306 guías) para el presente informe al revisar la información de trazabilidad en el sistema SIPOST, se evidenció que el 26% (79 guías) de la información presentan inconsistencias la cual dificulta la debida identificación y trazabilidad de los intentos de entrega de los envíos, información que hace parte del procedimiento establecido por la Resolución 1822 de 2018 emitida por MINTIC, así mismo, genera que se realicen procesos manuales de verificación de los envíos debido a la no confiabilidad de la información reportada en el sistema.

**Recomendación:** Generar controles en el sistema SIPOST que eviten el ingreso de información inconsistente en el sistema, de otra parte, se sugiere crear, diseñar e implementar un sistema alternativo para el manejo de los envíos en la Unidad de Rezagos.

**Repuesta del Proceso:** El auditado acepta el hallazgo

#### **Actas de Donación para el año 2019:**

En la página de ICBF se encontraron los siguientes requisitos de donación:

El ofrecimiento se puede hacer a través del correo electrónico  
atencionalciudadano@icbf.gov.co

**Requisitos de Ley**

El oficio o correo electrónico de ofrecimiento de donación, debe especificar:

- Características de los bienes a donar.
- Cantidad.
- Ubicación de los bienes.
- Valor de los bienes ofrecidos.
- Especificación de si la valorización de los bienes corresponde a su costo de producción o a su costo de adquisición y si requiere o no certificado de donación.
- En caso de que el costo de los bienes a donar corresponda al costo de adquisición, el oferente debe anexar factura de compra.

Para acceder al presente trámite o servicio, debe solicitarlo por ESCRITO.



En todo caso, se debe tener en cuenta que el Instituto solamente recibirá bienes que cumplan los siguientes criterios de elegibilidad:

- ⦿ Ser nuevos.
- ⦿ Estar en buen estado.
- ⦿ Ser de utilidad a nuestros beneficiarios finales (niños, niñas y adolescentes atendidos en cualquier programa), Madres Comunitarias Tradicionales, Madres y padres sustitutos e Instituciones de Protección.
- ⦿ Ser de utilidad en las Unidades Locales, los Centros Zonales y/o en las Sedes Regionales.
- ⦿ Tratándose de alimentos, su fecha de vencimiento debe ser de mínimo sesenta (60) días a partir de la fecha en que el ICBF realice la recepción de las mercancías a sus bodegas.
- ⦿ El ICBF deberá declinar los ofrecimientos de donaciones nacionales e internacionales de insumos y dispositivos.

Fuente: <https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf/donacion-de-bienes-muebles>

Al revisar la respuesta otorgada por esta Entidad a Servicios Postales Nacionales se evidenció que los elementos de donación no tienen un costo ya sea de producción o de adquisición, llevando a una negativa por parte del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF.

Bogotá, 2019-10-22		Radicado No: 201910200000154601
Doctor <b>JUAN MAURICIO MONTEALEGRE GUZMÁN</b> Director Nacional de Infraestructura <b>SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. - 472</b> Diagonal 25 G No 95 a-55 <a href="mailto:juan.montealegre@4-72.com.co">juan.montealegre@4-72.com.co</a> Ciudad		<b>472 Servicios Postales Nacionales</b> Fecha: 24-10-2019 10:16 AM Remite: JUAN MAURICIO MONTEALEGRE GUZMAN Destino: Director Nacional de Infraestructura Teléfono: Radicado: R-000025410-5010
<b>ASUNTO:</b> Respuesta Ofrecimiento de elementos en donación declarados en rezago		

Respetado Juan Mauricio:

De manera atenta y dando respuesta al oficio remitido por 472 bajo radicado No.201912220000121362 del 18 de octubre de 2019, nos permitimos informarle que de acuerdo con las recomendaciones de nuestra Dirección Administrativa, para el ICBF no es posible la recepción de los elementos declarados en rezago presentados por 472 teniendo en cuenta que en las políticas de operación contempladas en el Manual de Procedimientos para la Recepción y Distribución de Mercancías Donadas – P14.SA, se establece como requisito el valor de los bienes ofrecidos cuyo valor debe ser superior a \$ 0 para ingresar al inventario de la entidad.

Por lo anterior, agradecemos que en próximas oportunidades se tenga en cuenta que estos rezagos, al momento de tener al ICBF presente como beneficiario, los mismos cuente con el respectivo valor declarado en la guía que diligencian los usuarios.

Esperamos contar con su gentil apoyo en una próxima oportunidad.

Cordialmente,

**SANTIAGO MOLINA ÁLVAREZ**  
Jefe Oficina de Cooperación y Convenios

Proyecto: Heidy Carolina Arias Romero-OCC



ICBF Colombia

www.icbf.gov.co  
@ICBFColombia

@icbfcolombiaoficial

Los datos proporcionados serán tratados de acuerdo con la política de tratamiento de datos personales del ICBF y la Ley 1581 de 2012.

Sede Dirección General  
Avenida carrera 68 No.64c – 75  
PBX: 437 7630

Línea gratuita nacional ICBF  
01 8000 91 8080

Fuente: Propia

**Observación No 01:** Teniendo en cuenta que en la Resolución 1822 de 2018 emitida por MINTIC en su Artículo 5 inciso 2 indica:

*"(...) Los envíos postales declarados en rezago, portadores de objetos de valor, dinero y/o valores convertibles, deberán ser puestos a disposición, en primera instancia, del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), previa comunicación escrita en la que se describan tales objetos y se solicite a dicha entidad manifestar si está interesada o no en la donación. El ICBF cuenta con un término de 15 días hábiles para aceptar la donación e indicar la dirección de la sede en que el Operador Postal le hará llegar dichos envíos.*

*Si el ICBF no responde dentro del término señalado, se entenderá que no está interesado en la donación y se procederá conforme se indica en el siguiente numeral. (...)"*

Esto quiere decir, que Servicios Postales Nacionales no está obligado a colocar valor alguno a los elementos a donar, por lo tanto, es importante tener acercamientos con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, aclarando este punto y así poder dar viabilidad a los elementos que son sujeto de donación los cuales pueda estar interesado el ICBF.

**Respuesta del Auditado:** Los objetos que no acepte el ICBF, no se donan a las entidades que SPN elija, estos deben ser publicados en la página WEB de SPN con una fecha y hora de disposición final,

para que cualquier entidad sin ánimo de lucro (fundación) que cumpla las condiciones establecidas por la resolución 1822 se acerque a las instalaciones a manifestar su interés y recibir la donación.

**Visita en Sitio realizada el día 3 de julio de 2020:**

El día 03 de julio de 2020 a las 2:30 p.m., hasta las 5:00 p.m., se realizó visita en sitio a las Unidades de Rezagos y Pre-rezagos, visita que fue atendida por el Ing. Alvaro Paez Jefe Nacional de Admisiones y Tratamiento.

**Observación No 02:** Al observar las condiciones de los envíos en sitio, se evidencia que al momento de ingresar a la unidad de rezagos no hay ningún funcionario de la Dirección Nacional de Seguridad Postal que realice actividad de control y salida al recinto, así mismo, solo existe una cámara de seguridad permitiendo que existan muchos puntos ciegos.



Fuente: Propia

La unidad de Pre-rezagos se encuentra dentro del área de operaciones, en la cual se evidenció un alto número de envíos Internacionales, al preguntar al entrevistado acerca de estos elementos, él indicó que la UPX (Envíos Internacionales Saliente) aún no los ha retornado al país de origen por temas de COVID 19.

La visita se dividió en dos partes, la primera en entrevista realizada a los funcionarios que se encontraban en la Unidad de Rezagos y Pre-rezagos y la segunda donde se tomó una muestra de 39 No guías de manera aleatoria, teniendo en cuenta el método de muestreo aleatorio simple, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza de la muestra del 95%, teniendo como base el total de guías de las 6 actas revisadas para la presente auditoria (13.898 envíos). Se revisaron en sitio un total de 39 No guías encontrando las siguientes observaciones de acuerdo a la metodología explicada:

## **I. Revisión muestra:**

Al revisar 39 No guías escogidas en sitio de manera aleatoria, se encontró:

1. (2) Guías sin información en el sistema y sin guía.
2. (1) Guía donde los soportes de devolución no coinciden con la información registrada en el sistema.
3. (14) Guías donde el remitente es el operador postal y el destinatario aparece en xx, sin embargo, al revisar la guía se encuentra en nombre del destinatario. Al preguntar al entrevistado sobre los motivos por los cuales en el sistema aparece como destinatario xx, el indicó que esto es principalmente en las regionales y es debido a la falta de personal y por agilizar el proceso de ingreso de información al sistema, esta inconsistencia se evidencio en el proceso de Pre-rezagos.
4. (10) Guías con un solo intento de entrega, se evidencia que son principalmente envíos internacionales.
5. (1) guía con motivo de devolución desconocido.
6. (1) guía del consejo superior de la adjudicatura. En la entrevista realizada al momento de preguntar si había envíos de la rama judicial el proceso respondió que no había, sin embargo, la guía encontrada de la rama judicial pertenece al proceso de Pre-rezagos.

## **II. Entrevista:**

El 15 de mayo de 2020 a través de la Resolución No 28 *"Por la cual se deroga la Resolución No 162 del 19 de diciembre de 2018 'Por la cual se establece el procedimiento de disposición final de envíos postales declarados en rezagos' y se dictan otras disposiciones"* emitido por la Presidencia de Servicios Postales Nacionales, ya al derogar la Resolución No 162 de 2018, la entrevista realizada en sitio se enfocó en la Resolución vigente.

Como resultado de la entrevista realizada se evidenció que el proceso de rezagos se dividió en dos partes, una llamada Pre-rezagos esta con el objetivo de validar la información de los envíos internacionales que ingresan al proceso de rezagos y Rezagos que es el trámite que se realiza para su disposición final.

El proceso de Pre-rezagos es el encargado de organizar y realizar la solicitud tanto al servicio al cliente como a comunicaciones de la búsqueda de los destinatarios y/o remitentes respectivos para la reclamación de sus envíos, cuando se obtiene respuesta del destinatario y/o remitente el envío pasa a tratamiento para ser entregado. Para aquellos envíos que no se obtiene respuesta alguna pasa al proceso de Rezagos, esto aplica para los envíos internacionales.

Para los envíos nacionales el proceso es automático luego de cumplir los tres (3) intentos de entrega, pasa a Rezagos.

### **Documentación en ISOLUCION**

Se validó la documentación del proceso que se encuentra en Isolución, evidenciando que la última actualización realizada al procedimiento "PR-OP-005 TRATAMIENTO DE ENVÍOS EN REZAGOS" fue en el 16 de marzo de 2018 antes de entrar en vigor la Resolución 162 de 2018 emitida por la Presidencia de Servicios Postales Nacionales.

**Hallazgo No 05:** Procedimiento PR-OP-005 TRATAMIENTO DE ENVÍOS EN REZAGOS desactualizado a la normativa vigente.

El Procedimiento que se encuentra actualmente en la herramienta de ISOLUCION no se encuentra actualizado acorde a lo establecido en la Resolución 028 de 2020 emitida por la Entidad y la Resolución 1822 de 2018 emitida por MINTIC, debido a que en el FLUJOGRAMA no se evidencia la solicitud que se realiza al ICBF con la donación de los elementos.

**Recomendación:** Actualizar el procedimiento PR-OP-005 TRATAMIENTO DE ENVÍOS EN REZAGOS a lo establecido en la Resolución 028 de 2020 emitida por la Entidad y la Resolución 1822 de 2018 emitida por MINTIC.

**Repuesta del Proceso:** El auditado acepta el hallazgo e informa que el procedimiento ya fue actualizado y se encuentra en proceso de aprobación por parte de la Oficina Asesora de Planeación para su cargue en ISOLUCION.

### **Riesgos Asociados al Proceso:**

Se revisó en el sistema Sherlock los riesgos asociados al proceso en donde se encontró que para el proceso auditado no hay riesgos asociados, los riesgos identificados pertenecen a la Gestión de la Operación:

<b>Riesgos Gestión de la Operación</b>		
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Riesgo Global</b>
R24	Represamiento de envíos	SARO
R27	Interrupción o intermitencia en el funcionamiento de las bandas clasificadoras	SARO
R30	Pérdida, extravío, expoliación y/o hurto en paquetería y documentos	SARO
R42	Represamiento de Correo	SARO
R157	Expoliación, daño, extravío o hurto de Envíos	SARO
R160	Errores en el Ingreso y registro de información de los envíos al sistema.	SARO
R169	Incumplimiento de las obligaciones establecidas en los contratos de transporte pactado entre las partes	SARO
R170	Pérdida, extravío, expoliación y/o hurto en paquetería y documentos Transportados por SPN	SARO
R172	Incumplimiento en los tiempos de entrega establecidos en el servicio (promesa de valor)	SARO
R178	Pérdida, extravío, expoliación y/o hurto en paquetería y documentos	SARO
R180	Incumplimiento en los tiempos de entrega de la mensajería y los correos certificados	SARO
R269	Ejecución inadecuada de procedimientos para liquidación de pagos a transportistas	SARO

Fuente: Sistema Sherlock

**Recomendación:** Es importante que el proceso de Rezagos identifique los riesgos propios, teniendo en cuenta los hallazgos evidenciados en el presente informe.

### **Fortalezas**

Servicios Postales Nacionales viene cumpliendo el proceso de Rezagos establecido en la Resolución 028 de 2020 emitida por la Entidad y que actualmente se encuentra vigente.

### **Debilidades**

Como se puede establecer en el presente informe, la entidad tiene como oportunidad de mejora establecer controles que permitan fortalecer el procedimiento de Rezagos permitiendo que este cumpla con lo establecido en el Artículo 52 de la ley 1369 de 2009 y la Resolución 1822 de 2018 emitido por MINTIC.

También es la oportunidad de mejorar el Sistema SIPOST (Sistema CORE del negocio) creando controles que permitan disminuir el ingreso información inconsistente que afecte la integridad y confiabilidad de esta y generando alertas para el cumplimiento de los términos y reportes establecidos en la normativa vigente.

## **VII. Conclusiones**

- ✚ La entidad cuenta con una Unidad para el tratamiento de los envíos declarados en rezagos y un procedimiento para su gestión, sin embargo, es necesario fortalecer las actividades, el sistema de información y procedimiento que permita una gestión eficiente, eficaz y oportuna en el manejo de estos envíos.

Cordialmente,



**JOSEFINA DEL PILAR RODRÍGUEZ ARIAS**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró: Yeimy Pérez Sanmiguel  
TRD: 120.2.1 – Auditorías Internas – Auditoría Especial Rezagos