

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

**Seguimiento a Plan de Mejoramiento Interno  
 Auditoría Sistema Único de Información de Trámites SUIT  
 y Tarifa Postal Reducida.**

**Dirigido a:**  
**LUIS HUMBERTO JIMENEZ MORERA**  
**Presidente SPN S.A.**

**CARLOS IGNACIO DE LA ROSA MANOTAS**  
**Vicepresidente Comercial**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**Febrero 9 de 2021**

**Seguimiento a Plan de Mejoramiento Interno  
Auditoría Sistema Único de Información de Trámites SUIT  
y Tarifa Postal Reducida. febrero 09 de 2021**

**Tabla de contenido**

<b>I. Objetivo.....</b>	<b>3</b>
<b>II. Metodología utilizada .....</b>	<b>3</b>
<b>III. Alcance .....</b>	<b>3</b>
<b>IV. Resultados del Seguimiento.....</b>	<b>3</b>
<b>V. Recomendaciones .....</b>	<b>6</b>

## **I. Objetivo**

Revisar y validar las acciones implementadas en la evaluación del cumplimiento de la Resoluciones Internas N ° 44 de 2012 y 14 de 2014 de Servicios Postales Nacionales S.A. referentes al Sistema Único de Información de Tramites SUIT y Tarifa Postal Reducida.

- Revisar el cumplimiento y eficacia de la auditoria TPR de la vigencia 2017

## **II. Metodología utilizada**

Se tomó como insumo el informe de la Auditoría comprende el cumplimiento y aplicación de las Resoluciones Internas N ° 044 de 2012 y 14 de 2014 durante el periodo comprendido entre mayo de 2017 y diciembre de 2017.

## **III. Alcance**

El seguimiento comprende las acciones implementadas por la entidad entre mayo de 2017 y diciembre de 2017 del plan de Mejoramiento de la Sistema Único de Información de Tramites SUIT y Tarifa Postal Reducida.

## **IV. Resultados del Seguimiento**

Actualmente la Vicepresidencia Comercial presenta 02 hallazgos en estado verificación, en el análisis realizado la Oficina Asesora de Control Interno ha realizado seguimiento de las actividades del plan de mejoramiento Auditoría Sistema Único de Información de Tramites SUIT y Tarifa Postal Reducida vigencia 2017.

### **Detalles del Seguimiento a corte 31 de Enero de 2021**

#### **➤ Hallazgo No 01**

*H1 - La Vicepresidencia Comercial no cuenta con una persona encargada directamente del manejo y gestión de la tarifa postal reducida.*

#### **➤ Hallazgo No 2**

*H2 - No se pueden establecer los términos de respuesta al cliente de los formularios radicados, porque estos no tienen la fecha de recepción.*

### **Trazabilidad del Seguimiento realizado por la Oficina Asesora Control Interno**

**El día 22 de noviembre de 2017:** Se realizó Visita In situ en la Oficina de Filatelia en donde se socializo el estado de la matriz de hallazgos y recomendaciones con la Dra. Martha Lucy Giraldo (Jefe Nacional de Filatelia) quien manifiesta la importancia de que se dé claridad frente al responsable de las acciones establecidas para mitigar el hallazgo.

**El día 22 de noviembre de 2017:** Se envió correo electrónico al Dr. Jorge Eliecer Barbosa (Jefe Nacional de Planeación) y al Dr. Javier Bonilla (Vicepresidente Comercial) solicitando Evidencias y soportes de los avances realizados para subsanar el hallazgo.

Por gestión del Dr. Jorge Eliecer Barbosa y el Dr. Javier Bonilla quedo programada reunión el miércoles 29 de noviembre de 2017 en compañía de la Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno, la Jefe Nacional de Filatelia y del equipo auditor.

**Seguimiento a Plan de Mejoramiento Interno  
Auditoría Sistema Único de Información de Trámites SUIT  
y Tarifa Postal Reducida. febrero 09 de 2021**

**El día 29 de noviembre de 2017**, Se realizó la reunión programada en la cual se hizo seguimiento a cada uno de los hallazgos programando nuevamente reunión el día 4 de diciembre de 2017 en compañía de la Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno, Vicepresidente Comercial, Jefe Nacional de Filatelia y el equipo auditor con el fin de designar un responsable para la gestión pertinente.

**El día 5 de diciembre de 2017** Se realizó reunión en Vicepresidencia Comercial mediante acta N° 01 en la cual asistieron la Dra. Josefina del Pilar Rodríguez (Jefe Asesora de Control Interno), Dr. Javier Bonilla (Vicepresidente Comercial), Dra. Martha Lucy Giraldo (Jefe Nacional de Filatelia), Victoria Calderon (Profesional de Filatelia), Iván Solano (Profesional de Marketing) y el equipo auditor. Se establecieron una serie de compromisos por parte de los asistentes con el fin de mitigar el hallazgo en mención. Entre esos el Dr. Javier Bonilla designó al profesional Julian Rojas - Gerente Canal Privado (e) para que asignará a una persona para el tratamiento adecuado del trámite de tarifa postal reducida.

Se recibe correo electrónico del día 28 de diciembre de 2017 enviado por el Dr. Julian Rojas - Gerente Canal privado (e) manifestando lo siguiente "Según el compromiso establecido en el acta, se debía designar por mi parte a un funcionario para el fortalecimiento de TPR; se tomó la decisión de designar a todo el equipo de profesionales comerciales del canal privado para que desde allí nazca la divulgación y puesta en marcha de los atributos de la citada TPR, con ello garantizamos una mayor capilaridad de los clientes que estén sujetos a la aplicación de dicho beneficio."

De acuerdo con la información allegada a la Oficina Asesora de Control Interno el día 29 de diciembre de 2017 correspondiente a 9 folios por parte del Dr. Julian Rojas - Gerente Canal privado (e) se logró analizar el formato establecido para el procedimiento de Tarifa Postal Reducida (borrador) el cual se encuentra en proceso de aprobación, sin embargo, se evidencia que en el mismo no se estipula asignar a una persona en particular para el tratamiento de la tarifa postal reducida.

**El día 2 de marzo de 2018**, se realizó mesa de trabajo con la Dra. Lilia Pinto (Vicepresidente Comercial) la Dra. Josefina del Pilar Rodríguez (Jefe Oficina Asesora de Control Interno) y el equipo auditor con el objetivo de socializar el plan de mejoramiento y los compromisos establecidos en reunión del día 5 de diciembre de 2018. En dicha reunión la Vicepresidente Comercial adquirió el compromiso de realizar seguimientos a las acciones de mejora y compromisos.

**El día 3 de abril de 2018**, se llevó a cabo mesa de trabajo con la Dra. Lilia Pinto (Vicepresidente Comercial) la Dra. Josefina del Pilar Rodríguez (Jefe Oficina Asesora de Control Interno) el Dr. Julian Rojas y el equipo auditor con el fin de verificar los avances del plan de mejoramiento. Por tanto, el profesional Julian Rojas socializo el Procedimiento de Tarifa Postal Reducida con cambios que ha realizado y además las modificaciones que se realizarán a la resolución respecto al tema en mención.

**El día 25 de mayo de 2018** La vicepresidencia Comercial envió para la revisión y aprobación a la Oficina Asesora de Planeación Procedimiento de Tarifa Postal Reducida. El cual fue sujeto de modificaciones por parte de Planeación el día 28 de mayo de 2018.

**El día 7 de junio de 2018** fue aprobado por la Oficina Asesora de Planeación el Procedimiento de Tarifa Postal Reducida indicando además que el mismo debe ser subido a la plataforma de ISOLucion por Vicepresidencia Comercial, Sin embargo, el equipo auditor verificó mediante consulta en la herramienta de ISOLucion que el procedimiento no se encuentra publicado.

El equipo auditor realizó seguimiento en los meses de diciembre 2018 y enero, febrero y marzo 2019, a las actividades a realizar por la vicepresidencia Comercial en el cumplimiento de entrega de soportes para verificar la existencia del procedimiento de TPR, donde no se encontró evidencia de culminación de planeación por lo cual se solicitó la realización de una mesa de trabajo cuya realización no ha sido posible por los cambios de vicepresidencia del proceso comercial.

**Seguimiento a Plan de Mejoramiento Interno  
Auditoría Sistema Único de Información de Trámites SUIT  
y Tarifa Postal Reducida. febrero 09 de 2021**

**El 20 de junio de 2019** la Oficina Asesora de Control Interno envió mediante oficio CIEC 096/19, solicito nuevamente al proceso comercial y planeación con copia a (Marketing y jurídica) las evidencias de aprobación del proceso y flujo del procedimiento tarifa Postal reducida.

**El 08 de Julio de 2019** se realizó seguimiento vía telefónico con el Jefe la Oficina de Planeación quien indicó que en virtud de la Directiva 007 de presidencia se está evaluando la propuesta y si se va a eliminar el trámite o se Dara flujo para el procedimiento planteado.

El 13 de agosto se realizó mesa de trabajo con el Doctor Pabón Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y el profesional Javier Guzman de la misma oficina, Profesional Yeritza Parra de Control Interno, la Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno y Henry Torres Profesional Control Interno con el fin de actualizar al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación del estado de SUIT, para que tome la decisión de continuar en Isolucion el registro iniciado del procedimiento nuevo de SUIT o le cambie el sentido al servicio.

**El 18 de octubre de 2019** se envió CI.E.C. 238/19 solicitando la decisión del estado y adopción del Sistema UNICO de Información de Trámites SUIT y Tarifa Postal Reducida con tiempo de entrega a próximo 22 de octubre/19.

**Agosto - Septiembre 2020:** La Oficina Asesora de Planeación realizó un análisis de Tarifa Postal Reducida como trámite que debe realizar Servicios Postales Nacionales, lo anterior se efectuó mediante consulta normativa (DAFP) sobre temas de Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública sobre las características que debe contener un trámite.

Del resultado del análisis del PAAC vigencia 2020, se evidencio lo siguiente:

Para el trámite TPR en la vigencia 2019 se realizó como estrategia de racionalización la siguiente actividad: Ampliación de la cobertura con 10 puntos adicionales para atención a las solicitudes de trámite. Y para la vigencia 2020 se establece como estrategia de racionalización: Reducción en el tiempo de respuesta a la aprobación del trámite, lo anterior establecido en un plan de trabajo.

*“De igual forma se observó que la vicepresidencia Comercial de SPN ha realizado mesas de trabajo con las áreas involucradas desde el mes de marzo para la construcción del procedimiento de TPR, adicionalmente el 31 de Agosto 2020 fue radicado oficio al subproceso Filatelia, quién actualmente gestiona las solicitudes de Tarifa Postal Reducida indicando cumplimiento con los tiempos definidos para dar respuesta al trámite dentro de los 10 días calendario.*

*Por otra parte, se actualizó el trámite en el SUIT en la página de Función Pública incluyendo la mejora en tiempo de respuesta al usuario y tarifa del trámite, el usuario puede consultar las mejoras en el sitio web en el enlace: <http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=7654>.*

*Servicios Postales Nacionales, Mejoro los tiempos de respuesta de 15 días a dar respuesta al trámite dentro de los 10 días calendario, lo que indica son soporte de actualización en la página web de la función pública, está pendiente de que el procedimiento de TPR y que sea socializado y publicado en ISOLucion. Sin embargo, en el análisis de la información del Seguimiento realizado no ha sido posible verificar si existe una oficina u proceso responsable de tramitar y realizar siguiente de TPR.*

*Por otra parte, en la revisión en la herramienta ISOLución aun no se observa el procedimiento documentado”.<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> Informe Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano\_ Seguimiento cuatrimestral de la Oficina Asesora de Control Interno. Publicado en la pagina web de la entidad. <http://www.4-72.com.co/Informes>

**Seguimiento a Plan de Mejoramiento Interno  
Auditoría Sistema Único de Información de Trámites SUIT  
y Tarifa Postal Reducida. febrero 09 de 2021**

**Seguimiento 21 de Enero 2021:** Se remitió oficio CIEC 014e2021 dirigido a la Vicepresidencia Comercial solicitando soportes en referencia a los Hallazgos, con fecha de entrega de la información el **próximo 26 de enero 2021**.

“

Descripción del Hallazgo	Acción por implementar por el Responsable del Proceso / Subproceso
H1 - La Vicepresidencia Comercial no cuenta con una persona encargada directamente del manejo y gestión de la tarifa postal reducida	La Vicepresidencia Comercial en conjunto con la Oficina Asesora de Marketing, generará una reunión con el fin de evaluar el trámite, cambiar la resolución normativa y el procedimiento establecido; en esta reunión se define el responsable o los responsables del trámite según los temas a definir; por el momento la Jefatura Nacional de Filatelia será el área encargada de velar por el trámite dentro de la entidad.
H2 - No se pueden establecer los términos de respuesta al cliente de los formularios radicados, porque estos no tienen la fecha de recepción.	La Vicepresidencia Comercial por medio de la Jefatura Nacional de Filatelia, tendrá la responsabilidad de fechar cada una de las solicitudes conforme lo establecido en el formulario; así mismo, en las nuevas solicitudes deberá contar con una Base de datos de todas las solicitudes con la información necesaria para dar seguimiento al trámite.

“

*Por otra parte, solicito sea informado el total de las solicitudes que fueron allegadas a la entidad en la vigencia 2020 de Tarifa Postal Reducida, y de nos hagan llegar digitalizado los formatos de solicitud con respuesta certificada al cliente de los siguientes meses (Febrero, Abril, Junio, Agosto y Octubre 2020)”.*

**A fecha de este informe esta Oficina Asesora de Control Interno no ha recibido respuesta.**

Por lo anterior esta oficina no cuenta con evidencia para dar por cumplido estos hallazgos y en consecuencia permanecen el plan 2021

**V. Recomendaciones.**

Es necesario que la Vicepresidencia Comercial informe a la Oficina OACI acerca de las acciones de mitigación de los hallazgos encontrados en esta auditoría ya que desde 2017 se encuentra en ejecución este plan de mejora.

**VI. Conclusiones.**

Estos dos hallazgos quedan en el plan 2021 de mejora interna y su estado de avance es del 50%.

Cordialmente,

**JOSEFINA DEL PILAR RODRIGUEZ**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró: Jennifer Parra R  
Revisó y Aprobó: Josefina del Pilar Rodriguez- jefe OACI  
TRD 120.5.1 – Planes de Mejoramiento, Seguimiento el Plan de Mejoramiento SUIT – Sistema Único de Información de Trámites