	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>PR-EC-001-FR-006</b>
		<b>VERSIÓN: 05</b>

**AUDITORIA ESPECIAL AL PROCEDIMIENTO DE INDEMNIZACIONES EN SPN S.A.  
Vigencia 2017 a septiembre de 2019**

**Remitido a:**

**Luis Humberto Jimenez Morera**  
Presidente

**Aida Marcela Bobadilla Diaz**  
Vicepresidente de Servicio al Cliente

**Manuel Fernando Avendaño Lemaitre**  
Vicepresidente de Operaciones

**Flor Maria Morales Guerra**  
Vicepresidente de Servicios Corporativos

**Edgar Alexander Prieto Muñoz**  
Director Nacional de Informática y Tecnología

**Orlando Bolivar Luna**  
Gerente Gestión de Riesgos

**Ronald Mauricio Cely Espitia**  
Oficial de Seguridad de la Información

**Marzo 17 de 2021**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

Regional Centro / Bogotá - Diagonal 25G # 95A-55 Tel. (1) 4199292 ▶ Regional Noroccidente / Medellín - Cr 64C # 72-20 Tel. (4) 2575074 ▶ Regional Oriente / Bucaramanga - Cr. 36 # 52-68 Tel. (7) 6439492 ▶ Regional Occidente / Cali - Avenida 3 Norte # 52-33 Tel. (2) 6683406 ▶ Regional Sur / Ibagué - Cr. 5 # 24-37 Tel. (8) 2610819  
Regional Eje Cafetero / Manizales - Kilómetro 14 vía al Magdalena Tel. (6) 8742029 ▶ Regional Norte / Barranquilla - Cl. 30 # 13C-07 Tel. (5) 3643834








**Tabla de contenido**

I.	Objetivo .....	3
II.	Metodología utilizada .....	3
III.	Criterios de auditoria.....	3
IV.	Alcance .....	3
V.	Procedimiento indemnizaciones .....	4
VI.	Resultados de la revisión.....	7
VII.	Conclusiones .....	21

## **I. Objetivo**

Auditoría especial al proceso de indemnizaciones de manera transversal en la empresa, para establecer posibles eventos de fraude.

## **II. Metodología utilizada**

-  Ciclo PHVA
-  Revisión documental
-  Confirmación de información
-  Consultas sistemas de información
-  Entrevistas
-  Mesas de trabajo
-  Interpretación jurídica

## **III. Criterios de auditoria**

Interno SERVICIOS POSTALES NACIOLES:

Procedimiento PR-SP-002 INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DE INDEMNIZACIONES creado por Seguridad Postal año 2008

Procedimiento PR-SC-011 TRÁMITE SOLICITUDES DE INDEMNIZACIONES ENVÍOS NACIONALES E INTERNACIONALES, CASO DUPLICATA Y CLIENTES CORPORATIVOS creado por Servicio al Cliente año 2013 y actualizado el año 2020

Externo:

Ley 1369 de 2009 "Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones"

Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"

Resolución 5050 de 2016 "Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones" emitida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC

## **IV. Alcance**

Proceso de indemnizaciones, casos de PQR citados por la Vicepresidencia de Servicio al Cliente vigencias 2017 y 2018, y vigencia 2019 al 30 de septiembre, según muestra de auditoría.

## V. Procedimiento indemnizaciones

### Contexto Normativo

**Figura No 01**



Fuente: Propia

### Procedimiento según la Normativa:

Teniendo en cuenta la normativa establecida, el proceso de indemnizaciones comprende los siguientes pasos:

1. Debe existir una petición, queja o reclamo, por parte del usuario donde puede realizar la solicitud de indemnización o solicitud de información del envío.
2. Con la petición interpuesta por el usuario, la Entidad debe realizar la respectiva investigación al respecto para determinar si hay causa para realizar la respectiva indemnización.

Nota: Las causas para que el usuario sea indemnizado están establecidas en la Ley 1369 de 2009 en su Artículo 25 "*DERECHOS DE LOS USUARIOS REMITENTES*" y son: Avería, expoliación o pérdida.

3. De comprobarse que el envío sufrió alguna de las causas establecidas en el punto 2, se procede a realizar la respectiva liquidación de indemnización teniendo en cuenta lo establecido en el Artículo 25 "*DERECHOS DE LOS USUARIOS REMITENTES*" numeral 3: "(...) Percibir las siguientes indemnizaciones: (...)".

## VI. Antecedentes

Se revisaron las 16 guías que fueron informadas a esta Oficina Asesora de Control Interno a través del comunicado con radicado interno No 141 con fecha del 2 de abril de 2019 y dieron origen a la presente auditoría.

Al reconstruir los 16 casos caso se identificó que para la guía **PQ01265998CO** no se encontró ningún tipo de registro en los Sistemas de Información que hacen parte del proceso de indemnizaciones (CUN, SITC, SIPOST y SEVEN) sin embargo, por parte de Infraestructura y Suministros (Seguros) se presentó el pago de una indemnización.

**Auditoria Especial al Procedimiento de Indemnizaciones**  
**Vigencias 2017 hasta el 30 de septiembre 2019**  
**Marzo 17 de 2021**

Las 15 guías restantes tienen una PQR interpuesta en el sistema CUN, sin embargo, no se logró reconstruir la totalidad de la indemnización debido a que todos los casos fueron atendidos por Infraestructura y Suministros (Seguros) y las indemnizaciones fueron pagadas por la aseguradora.

El día 10 de febrero de 2021 se presentaron los soportes del pago de indemnización para las siguientes guías: PQ012660005CO, PQ012659974CO, PQ012659991CO, PQ012660014CO, PQ011183772CO, PQ011173965CO, PQ011173951CO, PQ011173948CO, PQ011173934CO, PQ011173925CO, PQ011173917CO, PQ011173903CO, PQ011173885CO.

Al revisar cada uno de los soportes se evidenció:

**Cuadro No 01**

Guías	Causa para el pago de indemnización	Documentos soporte
PQ011173885CO	Pérdida por suplantación, Centro Operativo Medellín	Memorando de pérdida del envío de PQR a Seguros, Constancia de pérdida, liquidación de indemnización seguro de transportes debidamente diligenciado y la orden de pago, sin embargo, al revisar el CUN 7192180000545636 se evidencia la totalidad de la documentación
PQ011173903CO		Memorando de pérdida del envío de PQR a Seguros, Constancia de pérdida, liquidación de indemnización seguro de transportes sin diligenciar, en el encabezado indica que el asegurado es Servicios Postales Nacionales y el No de la póliza, correo electrónico remitido de la aseguradora a seguros de SPN solicitando aclaración sobre uno de los elementos que hacían parte del envío perdido que no se relaciona con la factura presentada por el usuario, sin embargo, dentro de los soportes no se relaciona ninguna factura, correo electrónico de la Aseguradora donde se indica la reliquidación de la indemnización por motivo de la diferencia entre lo reclamado y lo facturado, sin embargo, al revisar el CUN 7192180000545636 se evidencia la totalidad de la documentación
PQ011173917CO		Memorando de pérdida del envío de PQR a Seguros, Constancia de pérdida, liquidación de indemnización seguro de transportes sin diligenciar, en el encabezado indica que el asegurado es Servicios Postales Nacionales y el No de la póliza y la orden de pago, sin embargo, al revisar el CUN 7192180000545636 se evidencia la totalidad de la documentación
PQ011173925CO		Memorando de pérdida del envío de PQR a Seguros, Constancia de pérdida, liquidación de indemnización seguro de transportes sin diligenciar, en el encabezado indica que el asegurado es Servicios Postales Nacionales y el No de la póliza, correo electrónico remitido de Seguros a PQR solicitando la aceptación de la liquidación de la indemnización por parte del usuario y la orden de pago, sin embargo, al revisar el CUN 7192180000545636 se evidencia la totalidad de la documentación
PQ011173934CO		Memorando de pérdida del envío de PQR a Seguros, Constancia de pérdida, liquidación de indemnización seguro de transportes sin diligenciar, en el encabezado indica que el asegurado es Servicios Postales Nacionales y el No de la póliza y la orden de pago, sin embargo, al revisar el CUN 7192180000545636 se evidencia la totalidad de la documentación
PQ011173948CO		Memorando de pérdida del envío de PQR a Seguros, Constancia de pérdida, liquidación de indemnización seguro de transportes sin diligenciar, en el encabezado indica que el asegurado es Servicios Postales Nacionales y el No de la póliza y la orden de pago, sin embargo, al revisar el CUN 7192180000545636 se evidencia la totalidad de la documentación
PQ011173951CO		Memorando de pérdida del envío de PQR a Seguros, Constancia de pérdida, liquidación de indemnización seguro de transportes sin diligenciar, en el encabezado indica que el asegurado es Servicios Postales Nacionales y el No de

**Auditoría Especial al Procedimiento de Indemnizaciones**  
**Vigencias 2017 hasta el 30 de septiembre 2019**  
**Marzo 17 de 2021**

Guías	Causa para el pago de indemnización	Documentos soporte
		la póliza y la orden de pago, sin embargo, al revisar el CUN 7192180000545636 se evidencia la totalidad de la documentación
PQ011173965CO		Memorando de pérdida del envío de PQR a Seguros, Constancia de pérdida, liquidación de indemnización seguro de transportes sin diligenciar, en el encabezado indica que el asegurado es Servicios Postales Nacionales y el No de la póliza y la orden de pago, sin embargo, al revisar el CUN 7192180000545636 se evidencia la totalidad de la documentación
PQ011183772CO		Memorando de pérdida del envío de PQR a Seguros, Constancia de pérdida, liquidación de indemnización seguro de transportes sin diligenciar, en el encabezado indica que el asegurado es Servicios Postales Nacionales y el No de la póliza y la orden de pago, sin embargo, al revisar el CUN 7192180000545636 se evidencia la totalidad de la documentación
PQ012659974CO		Presentan la siguiente documentación: Memorando transferencia anexo siniestros envíos, constancia de pérdida, liquidación de indemnización seguro de transportes sin diligenciar, en el encabezado indica que el asegurado es Servicios Postales Nacionales y el No de la póliza y la orden de pago, se revisa en el sistema CUN y se encuentra la totalidad de los soportes
PQ012659991CO	Pérdida de la carga, Centro Operativo Cartagena, envío dirigido a NATURAMA DEL CARMEN	Presentan la siguiente documentación: Memorando transferencia anexo siniestros envíos, constancia de pérdida, liquidación de indemnización seguro de transportes sin diligenciar, en el encabezado indica que el asegurado es Servicios Postales Nacionales y el No de la póliza y la orden de pago, se revisa en el sistema CUN y se encuentra la totalidad de los soportes
PQ012660005CO		Presentan la siguiente documentación: Memorando transferencia anexo siniestros envíos, constancia de pérdida, liquidación de indemnización seguro de transportes sin diligenciar, en el encabezado indica que el asegurado es Servicios Postales Nacionales y el No de la póliza y la orden de pago, se revisa en el sistema CUN y se encuentra la totalidad de los soportes
PQ012660014CO		Presentan la siguiente documentación: Memorando transferencia anexo siniestros envíos, constancia de pérdida, liquidación de indemnización seguro de transportes sin diligenciar, en el encabezado indica que el asegurado es Servicios Postales Nacionales y el No de la póliza y la orden de pago, se revisa en el sistema CUN y se encuentra la totalidad de los soportes
		Presentan la siguiente documentación: Memorando transferencia anexo siniestros envíos, constancia de pérdida, liquidación de indemnización seguro de transportes sin diligenciar, en el encabezado indica que el asegurado es Servicios Postales Nacionales y el No de la póliza y la orden de pago, se revisa en el sistema CUN y se encuentra la totalidad de los soportes

*Fuente: Elaboración Propia*

**Observación No 01: Desactualización del procedimiento PR-SI-30 Seguros**

Teniendo en cuenta la documentación presentada por el área de Seguros se evidenció que Solo para la guía PQ011173885CO se evidencia la liquidación firmada por la Vicepresidencia de Servicio al Cliente, las restantes se evidencia la firma es realizada por parte del usuario.

En mesa de trabajo realizada el 24 de febrero de 2021 se informó por parte de PQR que en la actualidad no se requiere la firma de la Vicepresidencia de Servicio al Cliente para la liquidación de la indemnización.

**Acción Preventiva:** Se sugiere actualizar el procedimiento PR-SI-30 Seguros.

Para las guías **PQ011173894CO, RY372166705CN** no se presentaron soportes de pagos de indemnización, sin embargo, el proceso a través del memorando remitido a esta Oficina Asesora de Control Interno, el día 10 de febrero del presente año informó:

*"PQ011173894CO: No se reporta entregada la documentación al área de Seguros y en aplicativo CUN indica "Se cierra reclamo ya que existe otro con el número de radicado 7192180000545636".*

*RY372166705CN: De acuerdo con verificación en el CUN, la guía no fue reportada ni transferida al área de Seguros."*

Luego de revisar lo informado, esta Oficina Asesora de Control Interno se encontró que corresponde a lo informado, debido a que, para el primer caso, se evidencia en el sistema CUN toda la documentación requerida para el pago de indemnización según el procedimiento PR-IS-30 Versión 2 Seguros; y para el segundo caso la PQR interpuesta es por mala atención por no tanto, no había causal para el pago de indemnización.

## **VII. Resultados de la revisión de la muestra de las indemnizaciones analizadas**

Teniendo en cuenta que el objetivo principal de la presente auditoría es determinar si existen posibles eventos de fraude, en cada uno de los pasos que se requieren en el proceso de Indemnizaciones, es importante definir el significado de FRAUDE utilizado por esta Oficina Asesora de Control Interno.

**Fraude:** Acción contraria a la verdad y a la rectitud, que perjudica a la persona contra quien se comete. Acto tendente a eludir una disposición legal en perjuicio del Estado o de terceros. Delito que comete el encargado de vigilar la ejecución de contratos públicos, o de algunos privados, confabulándose con la representación de los intereses opuestos.<sup>1</sup>

- ✚ Alteración de registros o documentos que son soporte para el pago de indemnizaciones.
- ✚ Vencimiento de los documentos soporte para el pago de indemnizaciones.
- ✚ Falta de Diligencia de los procedimientos establecidos para determinar, liquidar o pagar las indemnizaciones.

### **1. Procedimiento Integral o Macro para el manejo de las Indemnizaciones**

Se presenta el diagrama de flujo del procedimiento de las indemnizaciones utilizado en Servicios Postales Nacionales para el alcance del presente informe (vigencias 2017 y 2018, y vigencia 2019 al 30 de septiembre), levantado a través de las mesas de trabajo realizadas con las siguientes áreas

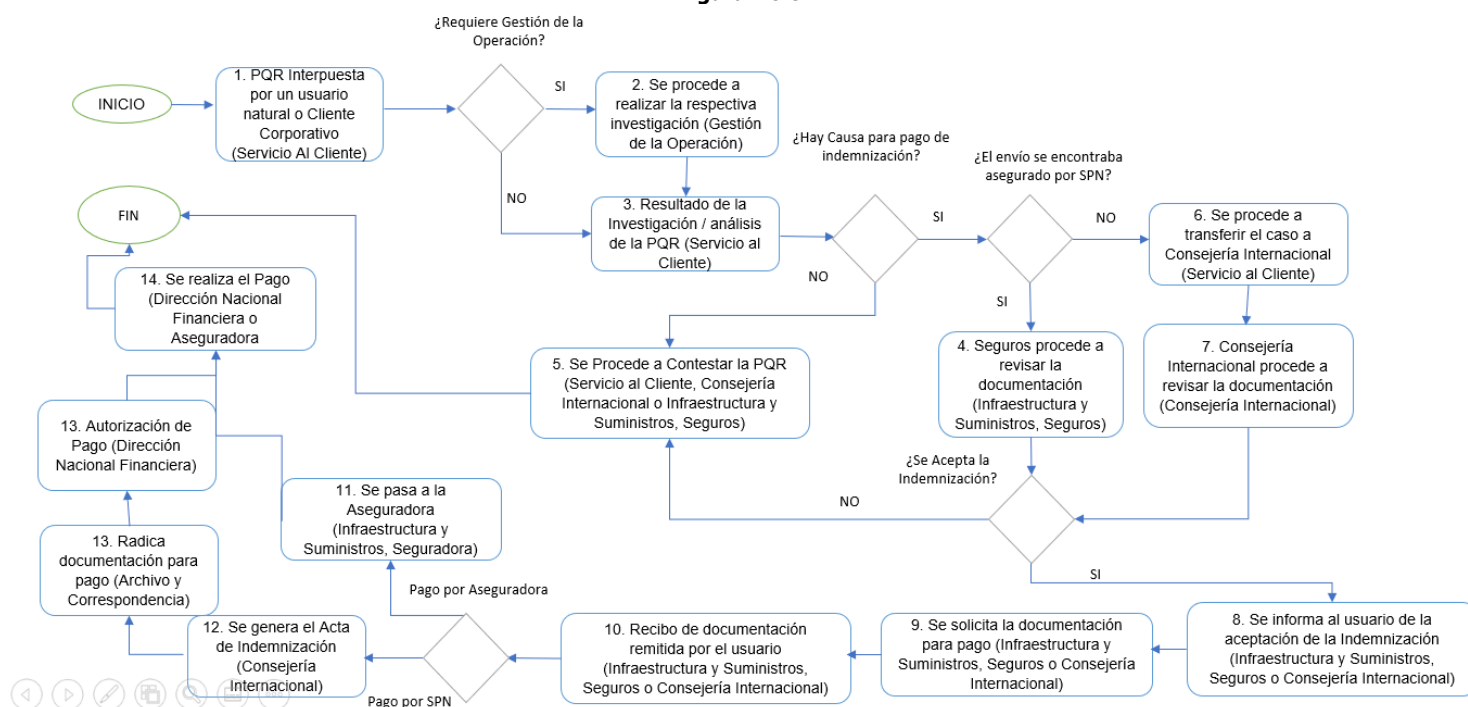
- ✚ Vicepresidencia de Servicio al Cliente: 10 de octubre, 11 de octubre, 16 de octubre de 2019 y 2 de diciembre de 2019
- ✚ Consejería Internacional: 10 de octubre y 15 de noviembre de 2019
- ✚ Seguridad Postal: 10 de octubre y 22 de noviembre de 2019
- ✚ Infraestructura y Suministros, Seguros: 11 de octubre, 25 de noviembre y 2 de diciembre de 2019
- ✚ Dirección Nacional Financiera: 18 de noviembre de 2019
- ✚ Contac Center: 18 de noviembre de 2019
- ✚ Archivo y correspondencia: 20 de noviembre de 2019
- ✚ Gestión de la Operación: 02 de diciembre de 2019

Es de aclarar que las áreas tienen procesos documentados de manera independiente para el manejo de las indemnizaciones, sin embargo, con el objetivo de analizar todo el procedimiento como uno solo, a partir de las mesas de trabajo se estableció el siguiente diagrama de flujo.

---

<sup>1</sup> <https://dle.rae.es/fraude>

**Figura No 02**



Fuente: Propia

Teniendo en cuenta lo anterior, donde el inicio de una posible indemnización puede ser a través de una Petición, Queja, Reclamo, Derecho de Petición o Solicitud de Indemnización, y con el objetivo de determinar posibles eventos que puedan incurrir en un posible fraude, el análisis de la información se realiza a partir de las indemnizaciones que Consejería Internacional genera actas y posteriormente fueron pagadas por la Dirección Nacional Financiera.

**Observación Vicepresidencia Operaciones:** A través de correo electrónico recibido el día 21 de octubre de 2020 esta Oficina Asesora de Control Interno, recibió por parte de la Vicepresidencia de Operaciones la siguiente recomendación: *"Leído el documento preliminar lo que concluyo es que deberíamos contar con un documento interno (Manual para el pago de indemnizaciones) donde se describan los pasos (no solo el diagrama de flujo) y las actividades que cada área debe realizar y los documentos (in-put) que deben ser revisados y validados antes de seguir con el siguiente paso. Este manual debe contener el "check list" para cada paso o actividad y también incorporar los formatos oficiales a tramitar."*

Al revisar en el sistema ISOLUCION se evidenció el formato de Recepción de PQR y/o Solicitudes de Indemnizaciones No PR-SC-002-FR y el procedimiento de Gestión de Quejas y Recursos No PR-SC-025 con fecha de actualización del 6 de noviembre de 2020 el cual establece el procedimiento que se realiza para el manejo de las PQR incluyendo el trámite de las indemnizaciones desde su recepción hasta el pago, así como, los tiempos de respuesta establecidos para responder las peticiones cuando se requiere la interacción por parte de otras áreas, por lo tanto, en consideración de la Oficina de Control Interno, la recomendación realizada por la Vicepresidencia de Operaciones, está cubierta con estos procedimientos, eso sin perjuicio de la mejora que se puede realizar a los mismos, que pueden realizar los procesos sobre estos procedimientos.

## 2. Indemnizaciones pagadas por Consejería Internacional

Para el alcance de la presente auditoría para las vigencias 2017, 2018 y de enero hasta septiembre de 2019, el área encargada de gestionar el pago de la indemnización por fallas en el servicio era el área de Consejería Internacional, por tal razón la información analizada corresponde a la entregada por esta área.

Nota: En la actualidad la gestión del pago de las indemnizaciones por fallas en el servicio esta a cargo de Servicio al Cliente.

A través del comunicado con radicado interno por parte de esta Oficina Asesora de Control Interno No 486, con fecha del 6 de noviembre de 2019, realizó la entrega de las actas de indemnización que fueron aceptadas y las actas de indemnización que fueron pagadas:

**Cuadro No 02**

Concepto	Cantidad	Valor
No Guías Aceptadas	6.502	\$ 143.371.702.138
No Guías Pagadas	5.191	\$ 1.015.433.912

Fuente: Propia

Como se puede observar en la tabla presentada se evidencia una diferencia de \$142.356.268.226, al revisar el detalle para encontrar el porqué de esta diferencia tan grande, se logró identificar que para el No de guía RI003309856CO, tiene un valor de aceptación por \$142.147.941.731, sin embargo, al usuario se le pagó un valor \$142.148 generando una confusión en la información.

Al analizar por año las guías aceptadas Vs las guías pagadas se evidencian que la inconsistencia informada en el párrafo anterior se presentó en el año 2018:

**Cuadro No 03**

Concepto	2017		2018		2019		Total	
	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor
No Guías Aceptadas	1.841	\$ 392.107.705	2.767	\$ 142.649.384.190	1.894	\$ 330.210.244	6.502	\$ 143.371.702.138
No Guías Pagadas	1.457	\$ 308.043.447	2.350	\$ 431.133.250	1.384	\$ 276.257.215	5.191	\$ 1.015.433.912

Fuente: Propia

Al analizar las guías entregadas por el área de Consejería Internacional, a través de las actas de aceptación y las actas de pago, se encontró un total de 6.851 guías desde el año 2017 hasta el 30 de septiembre de 2019:

**Cuadro No 03**

Concepto	Cantidad	%
Guías aceptadas que no aparecen en las actas pagadas	1.662	24%
Guías pagadas que no aparecen en las actas aceptadas	356	5%
Guías aceptadas y pagadas	4.833	71%
<b>Total</b>	<b>6.851</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia

Al analizar las bases de datos entregadas por Consejería Internacional donde se registraba la información de las actas de indemnización aceptadas y las actas de indemnización pagadas, se

**Auditoría Especial al Procedimiento de Indemnizaciones**  
**Vigencias 2017 hasta el 30 de septiembre 2019**  
**Marzo 17 de 2021**

encontró que el 40% tiene diferente nombre, es de aclarar, que al realizar la muestra y reconstruir esta información en el sistema CUN por parte de esta Oficina Asesora de Control Interno, se pudo establecer que esta diferencia se generó por errores al momento de digitar la información en los archivos de Excel entregados por parte de Consejería Internacional:

**Cuadro No 04**

Concepto	Cantidad	%
Guías con Nombre de persona en las actas de aceptación diferente al que aparece en las actas de pago	2.755	40%
Guías que fueron registradas primero en la Base de Datos de actas pagadas antes de ser registradas en la Base de Datos de actas aceptadas	23	0,3%
Tiempo promedio entre el acta de aceptación y el acta de pago	24 días	N/A
Guías duplicadas	36	0,5%

Fuente: Propia

También se generó el reporte de PQR desde el año 2016 hasta el 30 de septiembre de 2019 Vs la información entregada por el área de Consejería Internacional donde se evidencio que estas guías tuvieron en promedio 42días hábiles en resolver satisfactoriamente la PQR para envíos nacionales y 54 días para envíos internacionales:

**Cuadro No 05**

Concepto	Cantidad	%
Guías que presentaron PQR ante el CUN	6.626	96,7%
Guías que iniciaron como un Derecho de petición y no tuvieron recurso de reposición	472	6,9%
Guías que iniciaron como petición y no tuvieron recurso de reposición	4.815	70,3%
Guías que iniciaron como queja y no tuvieron recurso de reposición	28	N/A
Guías que tuvieron recurso de reposición	3	N/A
Guías que iniciaron solicitud de indemnización no tuvieron recurso de reposición	579	8,5%
Tiempo promedio de respuesta de PQR y solicitudes de indemnización para envíos nacionales	42 días hábiles	N/A
Tiempo promedio de respuesta de PQR y Solicitudes de indemnizaciones para envíos internacionales	54 días hábiles	N/A

Fuente: Propia

**Evaluación Posible Hallazgo No 01 presentado el 24 de febrero de 2021: Superación de tiempo de respuesta establecido en la Resolución CRC 5050 de 2016 para la contestación de Indemnizaciones para los envíos nacionales.**

Teniendo en cuenta que el Artículo 2.2.7.2 de la Resolución 5050 de 2016 establece un término de 30 días hábiles para la realización del pago de la indemnización contados desde la interposición de la petición y como se pudo evidenciar para el alcance de la presente auditoria la gestión de la solicitud y el pago de la indemnización fue de 42 días hábiles, superando el tiempo establecido por la norma.

En mesa de trabajo realizada el día 24 de febrero de 2021, la Vicepresidencia de Servicio al Cliente solicito se evalué cada uno de los casos, debido a la existencia de posibles prorrogas, prueba de prácticas y solicitud de documentos que se realiza en la gestión de la PQR, y de requerir alguna aclaración se autorizó a la Líder de Indemnizaciones para realizarla.

Por lo anterior, esta Oficina Asesora de Control Interno procedió a analizar un total de 189 guías nacionales las cuales superaron el tiempo, encontrando que en 97 casos a pesar de tener prorroga y la solicitud de documentos, se seguía superando el tiempo. El día 16 de marzo de 2021 en mesa de

trabajo realizada entre la Líder de Indemnizaciones y la Profesional de Control Interno/Auditor Líder se realizó la verificación de los 97 casos, encontrando que el tiempo es superado por la demora del usuario en el envío de la documentación, para continuar con el proceso de gestión de pago de la Indemnización.

Si bien es cierto, el Artículo 17 de la ley 1750 establece que hay desistimiento tácito de la reclamación si pasado 30 días el usuario no hace allegar la respectiva documentación solicitada, también es cierto que el usuario tiene hasta 5 años el derecho para reclamar la indemnización luego de que esta es aceptada y antes de su prescripción según lo establecido en el Artículo 2536 del Código Civil.

Por lo anterior expuesto, se evidenció que se cumple con lo establecido en la norma y por lo tanto el presunto hallazgo No 01 del informe presentado el 24 de febrero no llega a configurarse como un hallazgo.

### **Muestra**

Con el objetivo de reconstruir la información de las guías reportadas por el área de Consejería Internacional para detectar posibles fallas en el procedimiento PR-SC-011 TRÁMITE SOLICITUDES DE INDEMNIZACIONES ENVÍOS NACIONALES E INTERNACIONALES, CASO DUPLICATA Y CLIENTES CORPORATIVOS que puedan generar algún tipo de fraude, se determinó una muestra de 559 números de guías que fueron seleccionado de aquellos usuarios que presentaban pagos de indemnización desde el año 2017 al 30 de septiembre de 2019 y la cantidad de guías fuera superior a 10.

Teniendo en cuenta lo anterior se tomaron 227 guías pertenecientes a clientes naturales y 332 guías de Clientes Corporativos para un total de 559 guías que representa el 8% del total de guías.

Para realizar la reconstrucción de información de los 559 números de guía seleccionados para la muestra fue necesario recolectar la información de manera individual y manual a través de los siguientes sistemas: CUN, SITC, SEVEN y SIPOST, esto se debió por la falta de integración entre todos los sistemas que no permiten de manera automática generar una consulta (Query) que traiga toda la información requerida para su análisis de una manera rápida para efectos de este informe de auditoría.

Luego de reconstruir digitalmente la información de 559 números de guía que hicieron parte de la muestra seleccionada, se encontraron 266 guías (48%) que al realizar la reconstrucción de los casos a través de los Sistemas de Información (CUN, SIPOST y SEVEN ERP), según lo observado se clasificaron en los tres aspectos que posiblemente podían generar algún tipo de fraude y fueron definidos en la página 5 del presente informe y se presentaron en el informe preliminar como posibles hallazgos:

**Cuadro No 06**

<b>Concepto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>	<b>% (Con respecto al total de guías revisadas)</b>
Alteración de registros o documentos que son soporte para el pago de indemnizaciones.	39	15%	7%
Vencimiento de los documentos soporte para el pago de indemnizaciones.	197	74%	35%
Falta de Diligencia de los procedimientos establecidos para determinar, liquidar o pagar las indemnizaciones.	20	9%	4%

**Auditoria Especial al Procedimiento de Indemnizaciones**  
**Vigencias 2017 hasta el 30 de septiembre 2019**  
**Marzo 17 de 2021**

Concepto	Cantidad	%	% (Con respecto al total de guías revisadas)
* Alteración de registros o documentos que son soporte para el pago de indemnizaciones. * Vencimiento de los documentos soporte para el pago de indemnizaciones.	7	3%	1%
* Alteración de registros o documentos que son soporte para el pago de indemnizaciones. * Falta de Diligencia de los procedimientos establecidos para determinar, liquidar o pagar las indemnizaciones.	1	0,4%	0,2%
<b>Total</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>	<b>48%</b>

Fuente: Propia

#### **A. Clientes Naturales:**

Luego de reconstruir la información de 227 números de guía que hicieron parte de la muestra seleccionada, se encontraron 78 guías (14%) que al realizar la reconstrucción de los casos a través de los Sistemas de Información (CUN, SIPOST y SEVEN ERP), generaron uno o más aspectos tenidos en cuenta como fraude establecidos en la definición.

**Cuadro No 07**

Concepto	Cantidad	%	% (Con respecto al total de guías revisadas)
Alteración de registros o documentos que son soporte para el pago de indemnizaciones.	38	49%	7%
Vencimiento de los documentos soporte para el pago de indemnizaciones.	12	15%	2%
Falta de Diligencia de los procedimientos establecidos para determinar, liquidar o pagar las indemnizaciones.	20	26%	4%
* Alteración de registros o documentos que son soporte para el pago de indemnizaciones. * Vencimiento de los documentos soporte para el pago de indemnizaciones.	7	9%	1%
* Alteración de registros o documentos que son soporte para el pago de indemnizaciones. * Falta de Diligencia de los procedimientos establecidos para determinar, liquidar o pagar las indemnizaciones.	1	1%	0%
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>	<b>14%</b>

Fuente: Propia

#### **B. Clientes Corporativos:**

Luego de reconstruir la información de 332 números de guía que hicieron parte de la muestra seleccionada, se encontraron 188 guías (34%) que al realizar la reconstrucción de los casos a través de los Sistemas de Información (CUN, SIPOST y SEVEN ERP), generaron uno o más aspectos tenidos en cuenta como fraude establecidos en la definición.

**Auditoria Especial al Procedimiento de Indemnizaciones**  
**Vigencias 2017 hasta el 30 de septiembre 2019**  
**Marzo 17 de 2021**

**Cuadro No 08**

Concepto	Cantidad	%	% (con respecto al total de guías revisadas)
Alteración de registros o documentos que son soporte para el pago de indemnizaciones.	1	1%	0,2%
Vencimiento de los documentos soporte para el pago de indemnizaciones.	184	99%	33%
<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>	<b>33%</b>

Fuente: Propia

### 3. Revisión de casos reportados en el Informe Preliminar con el área de Servicio al Cliente – Indemnizaciones

El día 14 de octubre de 2020 se realizó la socialización del informe preliminar al área de Servicio al Cliente para sus respectivas observaciones, teniendo en cuenta el alto número de guías a revisar el día 11 de noviembre de 2020 se sostuvo una segunda reunión con el área de Servicio al Cliente en donde la Vicepresidenta de Servicio al Cliente y la Jefe de Control Interno designaron a las profesionales Dahiana León (Líder de Indemnizaciones) y Yeimy Pérez Sanmiguel (Profesional de Control Interno / Rol Auditor de Sistemas) para realizar mesas de trabajo con el objetivo de revisar cada una de las observaciones por número de guía. Estas mesas se realizaron en las siguientes fechas: 26 de noviembre de 2020, 2 de diciembre de 2020, 4 de diciembre de 2020 y 22 de diciembre de 2020.

#### RESULTADOS:

#### Resultados de la Revisión del hallazgo No 01 preliminar con el área de Servicio al Cliente.

Aceptar el pago de indemnizaciones con certificaciones bancarias que presentan enmendaduras, documentos ilegibles o autorizaciones de pago presentados en un formato que permiten ser modificados (.docx).

Luego de analizar las 39 guías se obtuvieron los siguientes resultados:

**Cuadro No 09**

Conclusiones	Cuenta de No Guía	% Guías	% Guías (sobre el total de la muestra)
Se revisa las aceptaciones de indemnizaciones y estas se encontraron acordes con los casos	1	3%	0,2%
Se revisó el documento de transferencia de la indemnización a Consejería área que en su momento se encargaba de la gestión para el pago de la indemnización, para la líder de indemnizaciones a pesar de que el documento no es claro para ella es legible, sin embargo, para la profesional de CI el documento no es legible, por lo tanto se procedió a realizar la verificación jurídica del documento encontrando que: En el Protocolo para Digitalización de Documentos con Fines Probatorios de la AGN indica que el documento digital debe ser una fiel copia del documento original, y este cumple con lo establecido según lo informado por Indemnizaciones, sin	1	3%	0,2%

**Auditoria Especial al Procedimiento de Indemnizaciones**  
**Vigencias 2017 hasta el 30 de septiembre 2019**  
**Marzo 17 de 2021**

Conclusiones	Cuenta de No Guía	% Guías	% Guías (sobre el total de la muestra)
embargo, en el Decreto 029 de 2015 en el artículo 3 indica que las copias ilegibles hacen parte de los documentos que deben ser depurados del archivo			
La usuaria transcribió la autorización de pago en un documento aparte y lo remitió en un PDF.	9	23%	1,6%
Al revisar la traza del correo electrónico se evidencia que la usuaria envió inicialmente la documentación requerida quedando, faltando la certificación bancaria por eso en el último correo solo aparece este documento	1	3%	0,2%
El denuncia es un pantallazo de la página de la policía, por lo tanto, está pegado en papelería de 4-72 la observación no aplica	2	5%	0,4%
El error del tipo de servicio en la PQR es del asesor que es el encargado de diligenciar la portada. Al revisar el correo que se encuentra cargado en CUN se evidencia que la usuaria envía la autorización de pago en PDF queda en duda si en el campo fecha tiene no una enmendadura. En el sistema SEVEN se encuentra el memorando para el cambio de las imágenes de Stephania Duque por las de Andrea Escobar, haciendo la corrección a los documentos soporte del Acta de Indemnización. Por último, se verifica el valor y este es correcto.	3	8%	0,5%
La autorización de pago es enviada por la usuaria en formato PDF y la firma es de la usuaria al compararla con la de la cédula	3	8%	0,5%
La autorización de pago es enviada por la usuaria en formato PDF y la firma es de la usuaria al compararla con la de la cédula. Se verifica la portada del caso a consejería y esta se encuentra bien diligenciada	1	3%	0,2%
La usuaria envía la autorización de pago en PDF queda en duda si en el campo fecha tiene no una enmendadura.	4	10%	0,7%
El error es del sistema como tal, debido a que este mismo caso aparecen en 11 guías y la diferencia en las horas de cargue de la información es de segundos máximo un minuto, es decir cuando se cargó el documento para la última guía que pertenece al usuario, el sistema reemplazo todas las aceptaciones de indemnización por esta última.	11	28%	2,0%
El documento de la certificación bancaria se encuentra sin fecha, sin embargo, se informa que así lo envió el usuario y se tomó la fecha del correo electrónico, al revisar la validez jurídica de la certificación bancaria y la fecha de esta por parte de la profesional de CI, se encontró que, la certificación bancaria de considera un documento autentico privado, según lo establecido en el artículo 770 del	1	3%	0,2%

**Auditoria Especial al Procedimiento de Indemnizaciones**  
**Vigencias 2017 hasta el 30 de septiembre 2019**  
**Marzo 17 de 2021**

Conclusiones	Cuenta de No Guía	% Guías	% Guías (sobre el total de la muestra)
Decreto 684 de 1989 "Estatuto Tributario" y su fecha se considera como fecha cierta según el artículo 767 de mismo decreto, por lo tanto, la fecha de la certificación bancaria establece que hasta esa fecha la cuanta que certifica el banco se encuentra vigente y/o activa, este estado puede cambiar con el tiempo, así mismo, la fecha del correo electrónico no es una fecha que se pueda tomar como válida para este documento.			
Se encontró que la aceptación de Indemnización inicial no referencia la guía del caso, sin embargo, en el CUN aparece la aceptación de indemnización corregida	1	3%	0,2%
Se evidencia que, al revisar la Certificación bancaria de un caso anterior del mismo usuario, esta se encuentra igual a la del caso revisado, por lo tanto, no aplica la observación	1	3%	0,2%
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	<b>7,0%</b>

*Fuente: Elaboración Propia*

**Observación No 02: Error del sistema CUN al cargar la aceptación de indemnización de 11 guías:**

Como se pudo evidenciar la conclusión que tiene mayor incidencia es generada por el sistema, debido a que al momento de cargar un documento y este tiene un nombre igual a un documento previamente cargado, el sistema realiza el reemplazo de todos los documentos que se encuentran cargados con el mismo nombre, generando un reemplazo de los mismo, en el caso de la auditoria, el sistema reemplazo la aceptación de indemnización de 11 guías.

Por lo tanto, el sistema CUN pierde de alguna manera el grado la confiabilidad debido a que este no tiene controles que permitan el no remplazo de documentación que es cargada con un mismo nombre, permitiendo el remplazo de documento de manera accidental, es una falla en el diseño del sistema ya que desde su concepción debieron tener la garantía de la trazabilidad de los casos, al no permitir el reemplazo de documentos sin antes generar una alerta que informe del mismo y el usuario acepte o no esta opción.

**Acción Preventiva Sugerida:** Generar un control interno en el sistema CUN que evite el remplazo automático de documentos permitiendo la trazabilidad de todo documento que una vez subido al sistema permanezca en él y permita tener la completitud de la información que soporta cada caso de indemnización.

**Resultados de la Revisión del hallazgo No 02 preliminar con el área de Servicio al Cliente.**

Aceptar para el Pago de indemnizaciones con certificaciones bancarias vencidas, es decir, superan los 90 días, requisito que es informado al usuario al momento de solicitar la documentación para el pago de la indemnización (PR-SC-011 TRÁMITE SOLICITUDES DE INDEMNIZACIONES ENVÍOS NACIONALES E INTERNACIONALES, CASO DUPLICATA Y CLIENTES CORPORATIVOS); autorizaciones de pago con fechas anteriores a la aceptación de la indemnización; guías sin firma y fecha de recibido

Luego de analizar las 197 guías se concluyó:

**Auditoría Especial al Procedimiento de Indemnizaciones**  
**Vigencias 2017 hasta el 30 de septiembre 2019**  
**Marzo 17 de 2021**

**Cuadro No 10**

Conclusiones	Cantidad Guías	% Guías	% Guías (Sobre el total de la muestra)
La guía se encuentra firmada	1	1%	0,2%
La observación no va a lugar	1	1%	0,2%
No va a lugar la observación ya que es una pérdida y en SIPOST no aparece la constancia de pérdida	1	1%	0,2%
Al validar procedimiento PR-SC-011 RECONOCIMIENTO DE INDEMNIZACIONES POR FALLAS DEL SERVICIOS indica que la certificación bancaria no debe ser mayor de 90 días	9	5%	1,6%
El procedimiento (PR-SC-011) no indica que este documento deba tener fecha, sin embargo, se requiere para realizar el pago de la indemnización, y el modelo de autorización presenta el campo fecha, ahora bien, teniendo en cuenta que el modelo de autorización es un poder especial que otorga el usuario con el objetivo de pagar la indemnización en una cuenta bancaria o en un banco en específico, cuando el usuario no tiene cuenta bancaria, esta debe ser generada para la indemnización específica a pagar, es decir, el campo fecha es la que garantiza que el usuario autorizo el pago de la indemnización aceptada, por ende esta no puede tener una fecha anterior al hecho ocurrido, es decir una fecha anterior a la aceptación de indemnización	5	3%	0,9%
La Líder de Indemnizaciones informa que los 90 días para la certificación bancaria se deben contar desde la fecha de aceptación de la indemnización, sin embargo, el proceso informó en mesas de trabajo no se cuenta con este soporte, la líder de indemnizaciones el día 22 de diciembre de 2020 entrego el comunicado de IT DNIT 137/ 19 del 13 de septiembre donde informa de la pérdida de información del sistema SITC	180	91%	32,2%
<b>Total general</b>	<b>197</b>	<b>100%</b>	<b>35,2%</b>

*Fuente: Elaboración Propia*

**Evidencias:**

- a) Papel de trabajo con la revisión de las guías entre la líder de indemnizaciones y la Profesional de Control Interno
- b) Papel de trabajo con la reconstrucción de la información del pago de indemnizaciones
- c) Comunicado DNIT 137/19 de fecha del 13 de septiembre de 2019 en donde acepta la pérdida de información
- d) MN-IT-020 MANUAL DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN numeral 4.2 Back ups

**Hallazgo No 01: Pérdida de información en el sistema SITC Información desde diciembre de 2016 hasta la fecha del comunicado DNIT 137/19 (13 de septiembre de 2019):**

Como se pudo evidenciar la conclusión que tiene mayor incidencia es generada por una limitación a la auditoría debido a que en el sistema SITC se generó la pérdida de información desde diciembre de 2016 generando la limitante de no poder validar el tiempo de 90 días para las certificaciones bancarias contados desde la aceptación de la indemnización, situación que se presentó en 180 Guías y fue informada por el área de IT a Servicio al Cliente a través del comunicado DNIT 137/19.

En este mismo comunicado se informó por parte de IT el siguiente plan de acción:

*"1. Se creó una política para realizar cada 3 días backup del servidor"*

*2. Se está adecuando un nuevo servidor para migrar toda la información y no tener incidentes a futuro."*

Al revisar el documento MN-IT-020 **"MANUAL DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN"** el cual se encontraba implementado para el alcance de la presente auditoría se encontró que la política mencionada en el comunicado no se encontraba establecida, ahora bien, al revisar el nuevo **MANUAL DE POLITICAS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN** tampoco se encontró la política informada por IT, teniendo en cuenta que SITC es un aplicativo que no reposa dentro de los servidores que maneja el proveedor de servicios y al revisar el **numeral 5.12 Política de respaldo y restructuración de información** allí se evidencia que la política está enfocada principalmente para aquellas aplicaciones que maneja el proveedor de servicios **pero no están amparadas las aplicaciones que se encuentran dentro de los servidores** que maneja directamente el área de IT, por lo tanto, no se evidencia la garantía de que la situación presentada no se vuelva a repetir.

**Acción Correctiva Sugerida:**

1. Las políticas de respaldo deben ser implementadas para la totalidad de las aplicaciones que maneja la Entidad.
2. Contemplar dentro de la política tener sitios alternos donde se resguarden los backups en caso de que en el sitio actual se presente pérdida de información.
3. Las demás que consideren los procesos involucrados.

Los hechos que dan lugar a estos hallazgos fueron puesto en conocimiento al Oficial de Seguridad de la Información, el cual ya tiene establecido un Plan de Acción cuyas acciones se encuentran para junio de 2021, sin perjuicio de nuevas acciones que se puedan establecer para la mejora.

**Observación No 03: Pago de indemnizaciones con certificaciones bancarias vencidas (90 días contados a partir de la aceptación de la indemnización):**

Como se puedo evidenciar la segunda conclusión del cuadro No 10 que tiene mayor incidencia es el pago de indemnizaciones con certificaciones bancarias vencidas, tiempo contado desde la aceptación de la indemnización, para aquellas guías que se encontraron registradas en el Sistema CUN y no se vieron afectadas por la limitación de auditoría.

Al analizar la validez jurídica de la certificación bancaria y la fecha de esta se puede establecer que, la certificación bancaria se considera un documento autentico privado, según lo establecido en el artículo 770 del Decreto 684 de 1989 "Estatuto Tributario" y su fecha se considera como fecha cierta según el artículo 767 de mismo decreto, por lo tanto, la fecha de la certificación bancaria establece que hasta esa fecha la cuenta que certifica el banco se encuentra vigente y/o activa, este estado puede cambiar con el tiempo.

**Acción Preventiva Sugerida:** Implementar controles para evitar el pago de indemnizaciones con certificaciones bancarias que superen el termino de 90 días.

**Observación No 04: Pago de Indemnizaciones con autorizaciones de pago remitidas por el usuario con fecha anterior a la aceptación de la indemnización:**

El Procedimiento PR-SC-011 con fecha de emisión del 21 de mayo de 2013 y actualizado el 12 de agosto 2020 establece que, una vez colocada la queja por el usuario, SPN S.A. valida la posible falla

en el servicio y de acuerdo con la información acepta o no la indemnización. Si la encuentra que la hubo, genera el documento para que el usuario reclamante acepte el pago de la indemnización, la Oficina Asesora de Control Interno encontró en la muestra auditada 559 guías que en un porcentaje menor SPN S.A., tramito pago de indemnizaciones con autorizaciones de pago del usuario reclamante con fechas anteriores a la comunicación de aceptación del pago de indemnización por parte de SPN S.A.

También encontró que esa autorización de pago de la indemnización es genérica y adolece del número de la guía, el número de CUN o el número del comunicado de aceptación de la indemnización, es decir, no cuenta con los controles necesarios que debe tener una autorización de esta naturaleza, previniéndose el hecho de pagar indemnizaciones con autorizaciones de pagos que no correspondan.

**Acción Preventiva Sugerida:** Incluir dentro de la autorización del pago de indemnización el número de la guía, el número de CUN o el número del comunicado de aceptación de la indemnización para garantizar que la autorización que está otorgando el usuario es para la indemnización que se aceptó por parte de SPN S.A.

### **Resultados de la Revisión del hallazgo No 03 preliminar con el área de Servicio al Cliente.**

Aceptar el Pago de indemnizaciones por fuera del término de los procedimientos establecidos para determinar, liquidar o pagar las indemnizaciones.

Luego de analizar las 20 guías se llegaron a las siguientes conclusiones:

**Cuadro No 11**

Conclusiones	Cuenta de No Guía	% Guías	% Guías (Sobre el total de la muestra)
El usuario reabrió el caso allegando documentos y que según la ley 1437 de 2011 esto se permite también aclara que el destinatario puede reclamar por ser una avería y tiene la custodia del envío, el usuario tiene cinco años para allegar documentos, al revisar la información por parte de la profesional de CI, se encontró que la ley 1437, indica que para continuar con la solicitud el usuario tiene un plazo máximo de 1 mes para hacer allegar los documentos faltantes, de lo contrario se declara el desistimiento tácito (Artículo 17), así mismo, la resolución CRC 5050 de 2016 en su artículo 2.2.8.2.4. indica que el usuario tiene hasta 6 meses para hacer la reclamación en caso de envíos internacionales y 10 días hábiles en caso de envíos nacionales	4	20%	0,7%
Se va a realizar búsqueda de la cesión de derechos, sin embargo, al corte de este informe no se ha presentado este documento	2	10%	0,4%
El documento lo cargo PQR y está firmado por la jefe nacional oficina PQR (Maria Claudia Moreno)	1	5%	0,2%
Error fue generado por el asesor de pqr pero la liquidación está bien	1	5%	0,2%
Ese error se presentó por el sistema	1	5%	0,2%
El caso está bien, no hay lugar a las observaciones	4	20%	0,7%
Se evidencia que la observación se presenta en la Operación	7	35%	1,3%
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>3,6%</b>

*Fuente: Elaboración Propia*

### **Observación No 05 Guías sin digitalizar y sin trazabilidad completa registradas en el Sistema SIPOST:**

Como se puede evidenciar la conclusión que tiene mayor incidencia es generada en la Operación debido a que se encontraron envíos sin guías digitalizadas y sin evidencia que hayan sido remitidas

al remitente o ingresada a la unidad de rezagos, debido a que le destinatario no recibió los envíos por llegar con averías, situación que se presentó en 7 guías, por lo tanto, no se genera un hallazgo y se deja como observación.

**Acción Preventiva Sugerida:** El proceso de la Operación deberá generar controles en el sistema SIPOST que garanticen que todas las guías se encuentren debidamente digitalizadas, así como, la totalidad de la trazabilidad de los envíos.

#### **4. Integridad de la Información Registrada en los sistemas:**

En esta misma reconstrucción de información, se evidencio que 13 casos (2%) presentaron algún tipo de inconsistencia al momento de ingresar la información en los diferentes Sistemas dispuestos para ello.

**Cuadro No 12**

Concepto	Cantidad	%
Documentación o registros: no ingresados, incompletos o mal registrados en el Sistema (CUN/SITC/SIPOST/SEVEN)	13	2%

Fuente: Propia

Al reconstruir a través de los sistemas CUN, SITC, SIPOST y SEVEN la información para el pago de indemnización para las 559 guías que hicieron parte de la muestra, se identificó que el 72% de ellas no registra en el CUN o en el SITC el apoyo otorgado por la Operación, Seguridad Postal u otra área que permitiera claramente identificar los motivos por los cuales los casos fueron objeto de Indemnización y por tal motivo, transferidos a Consejería Internacional.

**Cuadro No 13**

Área que apoyo el caso	Cantidad	%
Operación	90	16%
Seguridad	6	1%
Otros Procesos	59	11%
Sin apoyo	404	72%

Fuente: Propia

Así mismo, en el caso de los clientes corporativos (256 guías) los cuales el sistema utilizado para el ingreso de la PQR es el sistema SITC, el cual al tratar de reconstruir la información y trazabilidad de cada guía para determinar si era sujeto de pago de indemnización, esta no fue posible, debido a que en el sistema solo se registra la información de quien registra la PQR, la solicitud y a quien se le asigna, al momento de resolver la PQR no se evidencian soportes del resultado final.

#### **Evidencia:**

- a) Papel de trabajo revisión de indemnizaciones

#### **Observación No 06: Falta de integración entre los sistemas CUN y SITC con el sistema SIPOST que garantice un control en la trazabilidad de la información en las indemnizaciones**

Como se mostró en el presente informe, la mayor dificultad para verificar cada una de las guías que fueron objeto de pago de indemnizaciones según la información entregada por Consejería Internacional, fue identificar la trazabilidad que permitió establecer que hubo una falla en el servicio

por parte de Servicios Postales Nacionales S.A., y por esta razón se debió realizar el pago de una indemnización.

El 72% (404 guías) de los casos solo se ve reflejada la gestión realizada por Servicio al Cliente (PQR) y Consejería Internacional (Gestión del pago de la Indemnización), sin embargo, al realizar la verificación de las actas de indemnización y los soportes de estas, ahí se logra evidenciar la gestión realizada principalmente por la Vicepresidencia de Operaciones.

Esta falta de control en los sistemas puede generar los siguientes riesgos:

1. Toma de decisiones de manera incorrecta debido a la inexactitud de los datos, al no quedar registrada toda la trazabilidad en el sistema.
2. Limitantes de auditoria debido a la dificultad de verificación de la información que es registrada en estos sistemas.

**Acción Correctiva Sugerida:** Los aplicativos que manejen las PQR tanto de Clientes Naturales como corporativos estén integrados entre ellos y con el sistema Core del negocio (SIPOST) y así desarrollar controles que garanticen la correcta trazabilidad de cada una de las PQRS que terminan siendo sujeto de pago de indemnización

## 5. Componente de Riesgos

Al revisar el histórico de los riesgos, el riesgo establecido en la herramienta de Sherlock para el alcance de la presente auditoria era el riesgo R197 Favorecimiento a terceros en indemnizaciones, teniendo como control C417 Verificación por medio de la tabla formulada por la UPU, para determinar la liquidación de las indemnizaciones.

**Figura No 03**



Fecha Histórico	Código Riesgo	Riesgo	Fecha Registro	Clasificación Riesgo	Macroproceso	Riesgo Inherente	Riesgo Residual	Código Control	Control	Fecha Registro	Calificación
September 2019	R197	Favorecimiento a terceros en indemnizaciones	Oct 15, 2014	SARO	Estrategicos	Moderado	Bajo	C417	Verificación por medio de la tabla formulada por la UPU, para determinar la liquidación de las indemnizaciones.	Jul 27, 2015	Excelente
September 2019	R197	Favorecimiento a terceros en indemnizaciones	Oct 15, 2014	SARO	Estrategicos	Moderado	Bajo	C417	Verificación por medio de la tabla formulada por la UPU, para determinar la liquidación de las indemnizaciones.	Jul 27, 2015	Excelente
September 2019	R197	Favorecimiento a terceros en indemnizaciones	Oct 15, 2014	SARO	Estrategicos	Moderado	Bajo	C417	Verificación por medio de la tabla formulada por la UPU, para determinar la liquidación de las indemnizaciones.	Jul 27, 2015	Excelente
September 2019	R197	Favorecimiento a terceros en indemnizaciones	Oct 15, 2014	SARO	Estrategicos	Moderado	Bajo	C417	Verificación por medio de la tabla formulada por la UPU, para determinar la liquidación de las indemnizaciones.	Jul 27, 2015	Excelente
September 2019	R197	Favorecimiento a terceros en indemnizaciones	Oct 15, 2014	SARO	Estrategicos	Moderado	Bajo	C417	Verificación por medio de la tabla formulada por la UPU, para determinar la liquidación de las indemnizaciones.	Jul 27, 2015	Excelente
September 2019	R197	Favorecimiento a terceros en indemnizaciones	Oct 15, 2014	SARO	Estrategicos	Moderado	Bajo	C417	Verificación por medio de la tabla formulada por la UPU, para determinar la liquidación de las indemnizaciones.	Jul 27, 2015	Excelente

Fuente: Herramienta Sherlock



Como se puede evidenciar el riesgo de un posible fraude se tiene como un favorecimiento a un tercero el cual solo tiene control para la liquidación del valor a pagar, faltando controles a la veracidad y requisitos exigidos en la documentación para el pago, presentados por el usuario.

Al verificar los riesgos actuales del proceso se encontró el riesgo R345 Favorecimiento a terceros en indemnizaciones que tiene los controles: C417 Verificación por medio de la tabla formulada por la UPU, para determinar la liquidación de las indemnizaciones y el control C707 Revisión de los casos previa firma por parte de la vicepresidencia.

**Figura No 04**

Código	Nombre	Riesgo global	
R343	Contagio de los funcionarios de Covid 19 en el proceso de indemnizaciones.	SARO	
R345	Favorecimiento a terceros en indemnizaciones	SARO	

Código	Nombre	Calificación Control
C417	Generación del valor de la indemnización mediante tabla proporcionada por la UPU	 Bueno
C707	Revisión de los casos previa firma por parte de la vicepresidencia.	 Bueno

*Fuente: Herramienta Sherlock*

## 6. Procedimiento de Pago de Terceros para el pago de Indemnizaciones

Para la totalidad de la muestra 559 números de guía, se verificó que en el Sistema SEVEN el pago de la indemnización cumpliera con los siguientes criterios:

- ✓ Acta de Indemnización.
- ✓ Certificado de Disponibilidad Presupuestal.
- ✓ Registro individual del certificado presupuestal.
- ✓ Documento de identidad del usuario reclamante.
- ✓ Certificación bancaria.
- ✓ RUT para el caso de persona jurídica.
- ✓ Carta de cesión de derechos para los casos en la que el reclamante fuera diferente. a el remitente o destinatario.
- ✓ Autorización de pago.

Los cuales en todos los casos se evidencio cumplimiento al 100%.

## VIII. Conclusiones

1. Luego de revisar las guías que fueron antecedentes y las indemnizaciones y fueron pagadas por el área de Seguros, para la presente auditoría se evidenció que las liquidaciones fueron firmadas por los usuarios y no por la Vicepresidencia de Servicio al Cliente lo que generó la observación no 01.
2. Se realizaron 8 mesas de trabajo con todos los procesos que intervienen en la Gestión de las Indemnizaciones desde su inicio a través de una PQRS hasta su pago al usuario, se revisó digitalmente una muestra de 559 guías con criterios de repetición de los casos más representativos de usuarios, también se realizaron 5 mesas de trabajo sobre el informe preliminar donde se revisaron 359 guías, obteniendo como resultados final 6 observaciones y 1 hallazgos.
3. Se presentó limitación de auditora debido a la perdida de información que tuvo el sistema SITC en el año 2019 y generó la perdida de información registrada desde el año 2016, al no poder verificar las fechas de expedición de las certificaciones bancarias de 180 guías por no contar en el sistema con las aceptaciones de indemnización, generando el hallazgo No 01.

***Auditoria Especial al Procedimiento de Indemnizaciones  
Vigencias 2017 hasta el 30 de septiembre 2019  
Marzo 17 de 2021***

4. Se presentó la dificultad que se generó al reconstruir la información de 559 guías que se tomaron como muestra para la presente auditoria en los sistemas de información, generando la observación No 06 por no contar con la trazabilidad completa de cada una de las guías.
5. La Dirección Nacional Financiera cumplió a cabalidad con los criterios revisados para el pago de las indemnizaciones lo cual es una fortaleza para la presente auditoria.
6. Se recomienda realizar una auditoria actual con el objetivo de verificar el pago de indemnizaciones a través de la o las compañías aseguradoras.
7. Luego de analizar cada una de las evidencias digitales y mesas de trabajo, de conformidad con el objetivo de esta auditoría, la Oficina Asesora de Control Interno no detectó fraude en el procedimiento de indemnizaciones por fallas en el servicio que adelanto Servicios Postales Nacionales S.A., en el periodo comprendido entre el año 2017 hasta el 30 de septiembre de 2019.

Cordialmente,

**JOSEFINA DEL PILAR RODRÍGUEZ ARIAS**

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Revisó y Aprobó: Josefina del Pilar Rodriguez Arias – Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró: Yeimy Pérez Sanmiguel – Profesional de Control Interno

Oscar Romero (Apoyo papel de trabajo) – Asistente de Procesos Nivel III

TRD: 120.2.1 – Auditorías Internas – Auditoria Especial Indemnizaciones