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

**INFORME VISITA A LA UNIDAD DE REZAGOS 13 DE AGOSTO DE 2021 y SEGUIMIENTO A LA AUDITORIA DE REZAGOS**

**Remitido a:**

**Gustavo Adolfo Araque Ferraro**  
Presidente

**Manuel Fernando Avendaño Lemaitre**  
Vicepresidente Operación

**Alejandro Lara Buitrago**  
Director Nacional de Gestión Logística

**Elver Oviedo Ceron**  
Director Nacional de Seguridad Postal (E)

**Alvaro Augusto Paez Herrera**  
Jefe Nacional de Admisión y Tratamiento

**Orlando Bolivar Luna**  
Gerente Gestión del Riesgo y Cumplimiento

**Septiembre 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.	Objetivos .....	3
II.	Metodología utilizada.....	3
III.	Alcance .....	3
IV.	Resultados de la Visita .....	3
V.	Conclusiones .....	11

## **I. Objetivos**

- ✚ Realizar visita especial el día 13 de agosto de 2021 a la unidad de Rezagos en el marco de seguimiento a la efectividad del plan de mejoramiento institucional derivado de la auditoria de rezagos realizado en el año 2020 presentado en el mes de octubre de 2020.

Los resultados de esta visita fueron presentados el día 19 y 30 de agosto de 2021 en el Comité Directivo, y mesa de trabajo realizada el día 23 de agosto de 2021 con el subproceso de Admisión y Tratamiento.

## **II. Metodología utilizada**

- φ Visita en sitio
- φ Entrevista al profesional de la unidad de rezagos
- φ Toma de muestra en sitio
- φ Solicitud de bases de datos

## **III. Alcance**

Avance del plan de mejoramiento derivado de la auditoria Especial de Rezagos octubre de 2020.

## **IV. Resultados de la Visita**

Con el objetivo de evaluar el plan de mejoramiento presentado por la Jefatura de Admisión y Tratamiento presentado el 19 de julio de 2021 con respecto a los hallazgos reportados en el informe de seguimiento de la visita realizada el 24 de junio de 2021 y socializado a través del CIEC 161-e 2021 del 15 de julio de 2021, se procedió a realizar visita a la Unidad de Rezagos el día 13 de agosto de 2021 por parte de la Oficina Asesora de Control Interno y se evidencio lo siguiente en comparación con la visita anterior del 24 de junio de 2021:

### **Visita a la Unidad de Rezagos el día 24 de junio de 2021, se evidenció:**

1. Ausencia de Sticker con motivo de devolución en 4 de 9 guías seleccionadas como muestra (tomadas de una saca escogida de manera aleatoria).
2. 4 envíos tenían el número de guía escrito a mano.
3. Para el mes de junio de 2021, 3062 envíos no se les puede identificar nombre de destinatarios aparecen con **XX**, pertenecen a fecha anterior al 1 de abril 2021. Según base de datos desde el 1 de abril de 2021 se evidencia que la totalidad de la muestra revisada identifica los destinatarios, hecho que coincide con la implementación del Sistema de Captura Cognitivo implementado por la Operación, es una **Fortaleza**.

### **Visita a la Unidad de Rezagos el día 13 de agosto de 2021, se evidenció:**

1. En las 9 guías revisadas todas contaban con el Sticker con motivo de devolución
2. Ninguno de los envíos revisados tenía el número de la guía escrita a mano.
3. Para el mes de agosto de 2021, 5.013 envíos no se les puede identificar nombre de destinatarios aparecen con **XX**, pertenecen a fecha anterior al 1 de abril 2021. Según base de datos desde el 1 de abril de 2021 se evidencia que la totalidad de la muestra revisada identifica los destinatarios, hecho que coincide con la implementación del Sistema de Captura Cognitivo implementado por la Operación, es una **Fortaleza**.

**Visita realizada el 24 de junio de 2021**

**4. Evidencias:**

- a) Lista de Chequeo Visita en Sitio.xlsx (Papeles de trabajo)
- b) BASE NUEVA REZAGOS YERA ...xlsx

**Hallazgo No 01: 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**

Al revisar las 9 guías tomadas en sitio dentro de la base de datos “BASE NUEVA REZAGOS YERA ...xlsx” la cual contiene la información de los envíos que ingresan a la unidad de Rezagos, se encontraron 5 guías con el sticker de motivos de devolución y se evidencio que esta información no queda registrada en la base de datos aportada por la unidad de rezagos, por lo tanto, se abre nuevamente el hallazgo No 01.

**Corrección:** Incluir la información faltante de los motivos de devolución dentro de la base de datos de ingreso a rezagos, para aquellos envíos que tienen el sticker de devolución.

**Acción Correctiva Sugerida:** Analizar la causa y generar controles que garanticen el completo de la información reportada en la base de datos de ingresos a la unidad de rezagos

**Visita realizada el 13 de agosto de 2021**

- 4. Al revisar las 9 guías tomadas como muestra con el sticker de motivo de devolución, este se encontró que la información estaba debidamente registrada en la base de datos de la Unidad de Rezagos. Por lo tanto, el hallazgo No 01 Incumplimiento al Artículo 5 de la Resolución 1822 de 2018, se encuentra a la fecha **subsano**, se realizará seguimiento de su efectividad en el tiempo en la próxima visita.

**Visita realizada el 24 de junio de 2021**

- 5. “Se reviso la base de datos de ingreso a la unidad de rezagos del mes de junio en la cual se encontró un total de 16.463 guías con los siguientes resultados por año debido a que las guías no fueron impuestas en el mes de junio de 2021:

<u><b>Año de imposición</b></u>	<u><b>Cantidad</b></u>	<u><b>%</b></u>
<u>Sin fecha</u>	<u>95</u>	<u>0,58%</u>
<u>2017</u>	<u>2</u>	<u>0,01%</u>
<u>2018</u>	<u>56</u>	<u>0,34%</u>
<u>2019</u>	<u>1032</u>	<u>6,27%</u>
<u>2020</u>	<u>6027</u>	<u>36,61%</u>
<u>2021</u>	<u>9251</u>	<u>56,19%</u>
<u>Total</u>	<u>16463</u>	<u>100,00%</u>

Fuente: Elaboración Propia

**Evidencia:**

- a) BASE NUEVA REZAGOS YERA ...xlsx

b) BASE NUEVA REZAGOS YERA CI...xlsx (Papeles de Trabajo)

**Hallazgo No 03: 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.**

Al revisar los envíos ingresados a la unidad de rezagos para el mes de junio se evidencio que 11.706 (71%) envíos superaron los tres meses establecidos en la norma para su declaratoria a la unidad de rezagos desde la imposición del envío, por lo tanto, el hallazgo No 03 se abre nuevamente.

**Corrección:** Incluir en el próximo comité de rezagos 100% de los envíos que superaron el tiempo y pasen a proceso de destrucción o donación según sea el caso.

**Acción Correctiva Sugerida:** Analizar las causas en la demora en la declaratoria de los envíos a la unidad de rezagos y generar controles y alertas que especifique los envíos que deben ingresar a rezagos, teniendo en cuenta que la información de la trazabilidad de los envíos se encuentra en el Sistema SIPOST y puede realizar las alertas pertinentes para la gestión correcta de los envíos que ingresan a la unidad de rezagos en los términos que la Ley lo exige.”

#### Visita realizada el 13 de agosto de 2021

5. 15.543 (98%) de 15.940 guías de envíos revisadas que entraron en el mes de agosto a la Unidad de Rezagos, superaron los tres meses “desde el momento de su admisión a SPN S.A.” establecidos en el Artículo 52 de la Ley 1369 de 2009 a la unidad de rezagos

Año de imposición	Cantidad	%
2017	3	0,02%
2018	65	0,41%
2019	1.122	7,04%
2020	8.682	54,47%
2021	6.068	38,07%
<b>Total</b>	<b>15.940</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Propia

El Artículo 52 de la Ley 1369 dice claramente que pasados tres meses y el envío no haya sido posible su entrega ya sea al remitente o destinatario este es declarado rezago e iniciar el procedimiento establecido en la resolución 1822 de 2018 de MINTIC, tal como es indicado en las consideraciones de este, en los párrafos del 2 al 6.

#### Normativa Vigente:

**Artículo 1 de la ley 1369 de 2009:** *Ámbito de aplicación, objeto y alcance.* (...), con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad, entendida esta última, como el acceso progresivo a la población en todo el territorio nacional.

**Artículo 27 de la ley 1369 de 2009:** Pertenencia de los objetos postales. Los objetos postales pertenecen al remitente hasta el momento en que sean entregados al destinatario.

**Artículo 52 de la ley 1369 de 2009:** Procedimiento en caso de envíos declarados en rezago. 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**, el operador postal, para efectos de disminuir costos de custodia y de almacenamiento, exento de responsabilidad, queda facultado para disponer el bien conforme al procedimiento que establezca el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. **(Negrilla y subrayado es nuestro)**

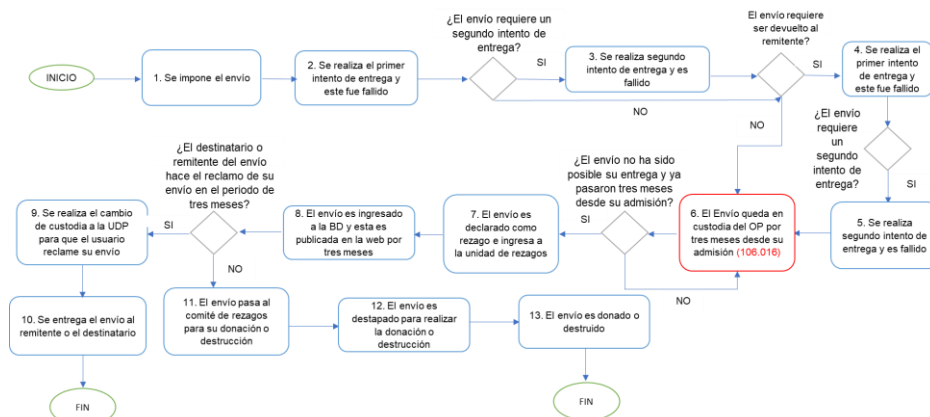
**Considerando Resolución 1822 de 2018:** (...) Que, de acuerdo con la definición señalada en artículo 52 de la Ley 1369 de 2009, son envíos postales declarados en rezago aquellos cuya entrega al destinatario o devolución a su remitente no haya sido posible por parte del operador, **transcurridos tres (3) meses a partir de la fecha de su imposición.**

Que el artículo 52 *ibídem*, para efectos de disminuir costos de custodia y de almacenamiento, facultó expresamente al operador postal a disponer de los envíos postales declarados en rezago, con exención de responsabilidad, conforme al procedimiento que señale el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Que se hace necesario establecer el procedimiento para que los operadores postales dispongan de los envíos postales declarados en rezago, acorde con lo ordenado en el **artículo 52 de la Ley 1369 de 2009**.

Que el artículo 2.2.4.3 de la Resolución CRC número 5050 de 2016, por la cual se compilan las resoluciones de carácter general de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, señala que cuando un operador tenga fundada sospecha de que alguno de los envíos ya admitidos contiene un objeto prohibido y en caso de que el mismo no implique la comisión de un delito, deberá contactar al usuario remitente o en su defecto al usuario destinatario con el fin de solicitar su autorización para abrir el objeto postal. **Transcurridos los tres (3) meses de que trata el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009**, sin que haya sido posible contactar al usuario u obtener su autorización para abrir el objeto postal ya admitido, el operador postal podrá abrirlo y si corresponde a un objeto postal prohibido podrá disponer de este con estricta sujeción al procedimiento que para tales efectos señale el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en virtud de lo dispuesto en el mencionado artículo 52. **(Negrilla y subrayado es nuestro)**

**Procedimiento de Rezagos establecido Según la normativa vigente:**



Fuente: Propia

### **Plan de Mejoramiento presentado por Admisión y Tratamiento el día 19 de julio de 2021**

Al revisar el plan de mejoramiento recibido por esta Oficina el 19 de julio de 2021, se encontró que para el Hallazgo No 03 Incumplimiento al Artículo 52 de 2021 el proceso de Admisión y Tratamiento no presentó análisis de causa, tampoco generó ninguna acción que permita subsanar el hallazgo, solo presentó la observación de no estar de acuerdo informado lo siguiente:

*“El hallazgo no puede ser considerado como tal; toda vez que el artículo 52 de la ley 1369 de 2009 (Ley postal) hace referencia a los 3 meses como un periodo a partir del cual "... el operador postal, para efectos de disminuir costos de custodia y de almacenamiento, exento de responsabilidad, queda facultado para disponer el bien conforme al procedimiento que establezca el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. ...". Conforme con lo anterior, al final del periodo mencionado, no se debe entregar o efectuar una actividad, sino que inicia una etapa de permisión para la entidad. Así las cosas, no puede ser considerado un plazo. (Subrayado y resaltado fuera de texto)*

*De otro lado, el procedimiento al que hace referencia la ley en mención, corresponde a la resolución 1822 de 2018 del MinTIC, en la cual se mencionan dos periodos de 3 meses cada uno (un total de 6 meses posterior a la fecha de admisión), los cuales no son mencionados como plazos, sino como periodos mínimos; esto es, que se incurriría en incumplimientos únicamente en los eventos en los que los periodos aplicados en las áreas de Devoluciones y Rezagos de la entidad (haciendo hincapié en que son áreas diferentes), fuesen inferiores a los 3 meses de los que trata la normativa aplicable.”*

Teniendo en cuenta la normativa presentada, este hallazgo sigue abierto, por lo tanto, esta Oficina Asesora de Control Interno, se permite sugerir la siguiente **Acción Correctiva**:

Establecer de manera mensual en conjunto con la DNIT un reporte (query) que permita conocer aquellos envíos que desde su imposición hayan transcurrido más de tres meses y no sea posible su entrega al destinatario o remitente y realizar así la declaratoria de rezago (cambio de custodia e insaculación de los objetos postales a ser donados), estableciendo un responsable, teniendo en cuenta los tiempos establecidos en la norma no son facultativos sino reglamentarios.

Generar un análisis de causa de los motivos por los cuales no se cumplen con los tiempos establecidos en el Artículo 52 de la ley 1369 violando así los principios de **calidad y eficiencia** establecidos en el Artículo primero de la misma norma.

Es importante generar un plan de acción que permita subsanar este hallazgo debido a que transcurridos tres meses para la declaratoria del envío a rezagos y seguir cumpliendo la Resolución 1822 de 2018.

#### **Evidencia:**

- a) REPORTE PENDIENTES 2017.csv
- b) REPORTE PENDIENTES 2018.csv
- c) REPORTE PENDIENTES 2019.csv
- d) REPORTE PENDIENTES 2020.csv
- e) REPORTE PENDIENTES 2021.csv

**Ampliación del Hallazgo No 03 Falta de gestión como rezagos de 106.016 envíos desde 2017 hasta el 30 de enero de 2021 superando el termino de los tres meses establecidos en el Artículo 52 de la Ley 1369 de 2009 y contrariando los principios de Calidad, Eficiencia del Artículo 1 de la misma ley.**

Se solicito a la DNIT reporte de los envíos impuestos desde el año 2017 hasta enero del presente año, de los envíos que no hayan sido entregados a destinatario o remitente y que a la fecha no han ingresado a la unidad de rezagos, con la siguiente información: No de guía, Fecha de admisión, Remitente, Destinatario, último Centro Operativo, Regional, Última novedad del envío, Estado, Fecha del último Estado, Intentos de entrega, Fecha de los intentos de entrega y Motivo de la devolución; encontrando un total de 106.016 envíos sin ser declarados como rezagos:

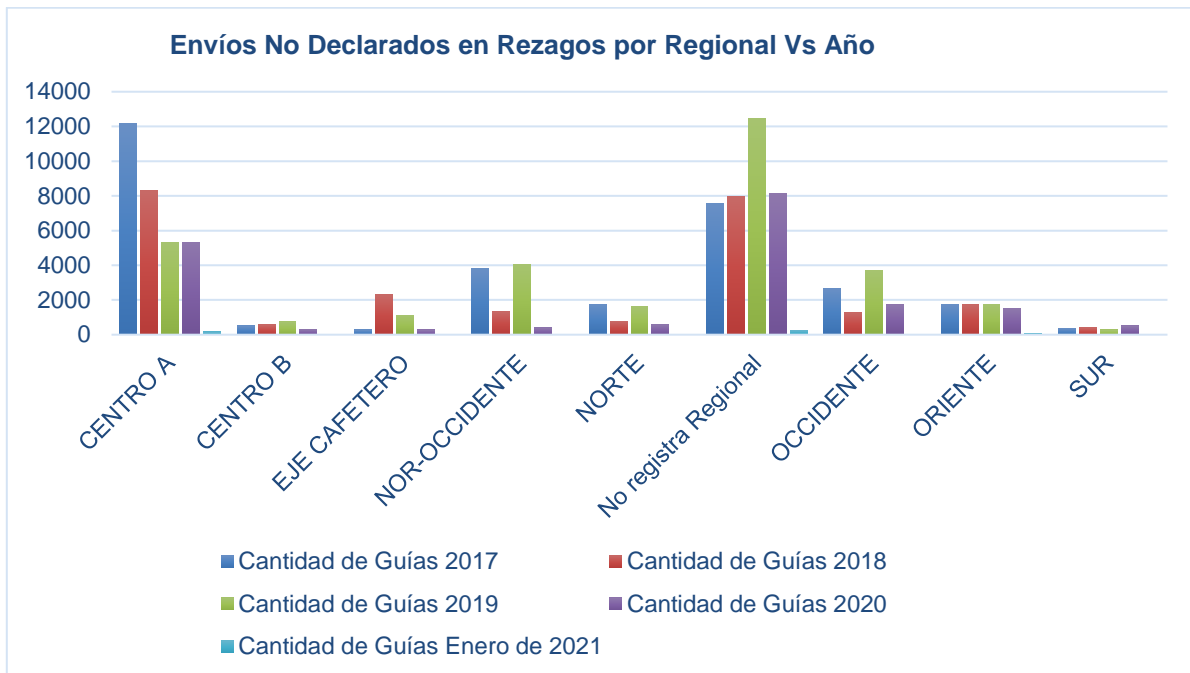
Regional	Cantidad de Guías 2017	Cantidad de Guías 2018	Cantidad de Guías 2019	Cantidad de Guías 2020	Cantidad de Guías enero de 2021	Total	%
CENTRO A	12.155	8.300	5.305	5.317	168	31.245	29%
CENTRO B	520	591	743	312	5	2.171	2%
EJE CAFETERO	299	2.300	1.127	288	6	4.020	4%
NOR-OCCIDENTE	3.803	1.333	4.070	404	15	9.625	9%
NORTE	1.746	786	1.622	585	12	4.751	4%
No registra Regional	7.552	7.953	12.479	8.158	257	36.399	34%
OCCIDENTE	2.651	1.278	3.688	1.718	25	9.360	9%
ORIENTE	1.761	1.733	1.762	1.514	75	6.845	6%
SUR	377	423	281	511	8	1.600	2%
<b>Total general</b>	<b>30.864</b>	<b>24.697</b>	<b>31.077</b>	<b>18.807</b>	<b>571</b>	<b>106.016</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia

Como se puede evidenciar en el cuadro anterior, el 34% de los envíos se encuentran en centros operativos que en el sistema SIPOST no registran la Regional, seguido del 29% de los envíos se encuentran en la Regional de Centro A, en año 2019 tiene la mayor cantidad (31.077) de envíos sin ser declarados rezagos.







#### **Acciones Correctivas Sugeridas:**

1. Crear en el sistema SIPOST un reporte y controles que permita conocer cuales envíos no han podido ser entregados al destinatario o remitente y que desde su fecha de imposición hayan superado los tres meses establecidos en el artículo 52 de la ley 1369 de 2009.

Va permitir evacuar la totalidad de envíos represados que actualmente generan costos de almacenamiento tanto económicos como físicos y así liberar espacios que puedan permitir tener una operación más eficiente.

2. También es importante que en el sistema SIPOST se lleve una novedad operativa especial (esta se puede hacer por parametrización) o una novedad operativa final (esta requiere un desarrollo) de aquellos envíos que ingresan a rezagos y finalmente son donados o destruidos y el número de acta con la que fue realizada esta acción para tener dentro del sistema la disposición final del envío, esto es un desarrollo que se requeriría solicitar al proveedor de acuerdo con la mesa de trabajo realizada con la Ing. Sandra Rodríguez de la DNIT el día 18 de agosto de 2021.

**Posible Hallazgo No 4: Falta de integridad de la información generando así una violación a los principios establecidos por la ISO 27001:2013 y que van acorde al Modelo de Seguridad de la Información establecido por el MINTIC.**

Al analizar la información reportada por la DNIT se encontró un total de 36.399 envíos pertenecientes a los diferentes centros operativos, pero que en el sistema SIPOST no se reporta la Regional al cual este pertenece, generando así una información inexacta.

**Acción Correctiva Sugerida:** Crear en el sistema SIPOST controles para evitar que existan centros operativos sin regional asignada en la información de la ubicación física de los envíos.

**Visita 24 de junio de 2021**

**6. Evidencia:**



Fuente: Propia

**Observación No 02: Al observar las condiciones de los envíos en sitio, se evidencia que solo existe una cámara de seguridad permitiendo que existan muchos puntos ciegos.**

Al revisar las condiciones físicas de la unidad de rezagos, se evidencio que solo hay un guarda de seguridad al ingreso de la unidad y una sola cámara de seguridad, sin embargo, en la unidad se encuentran varios puntos ciegos, por lo tanto, la Observación No 02 sigue abierta.

**Visita 13 de agosto de 2021**

6. Al revisar las condiciones físicas de la unidad de rezagos, se evidencio que hay un guarda de seguridad al ingreso de la unidad y dos cámaras de seguridad en el centro de la unidad con el objetivo de evitar los puntos ciegos, por lo tanto, la Observación No 02 se encuentra **subsana**da.



Fuente: Propia

## **V. Conclusiones**

1. El comité de rezagos viene realizando un trabajo coordinado permitiendo el cumplimiento eficaz de la resolución 1822 de 2018 de MINTIC, siendo esta una fortaleza por parte de la entidad.
2. El sistema de Captura Cognitiva permite que la información que es ingresada al sistema SIPOST sea integra, permitiendo tener un sistema de información más confiable.
3. Falta de gestión como rezagos de 106.016 envíos desde 2017 hasta el 30 de enero de 2021 superando el termino de los tres meses establecidos en el Artículo 52 de la Ley 1369 de 2009 y contrariando los principios de Calidad, Eficiencia del Artículo 1 de la misma ley.
4. Dentro del sistema SIPOST se encuentran envíos que no especifican la Regional a la que pertenece el Centro Operativo generando el posible Hallazgo No 04 por falta de integridad de la información.

Cordialmente,

**JOSEFINA DEL PILAS RODRIGUEZ ARIAS**

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaborado por: Yeimy Pérez Sanmiguel – Profesional de Control Interno/Rol Auditor de Sistemas  
TDR: 130.02.01 – Auditorías Internas – Auditoria Especial Rezagos