	INFORME DE AUDITORÍA	PR-EC-001-FR-001
		VERSIÓN: 05

INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE TRANSPORTE TERRESTRE EN TIEMPO REAL

MUESTRA SELECCIONADA - CONTRATO 140-2021

Remitido a:

GUSTAVO ADOLFO ARAQUE FERRARO
Presidente

MANUEL FERNANDO AVENDAÑO
Vicepresidente de Operaciones

ALEJANDRO LARA BUITRAGO
Director Nacional de Logística

ORLANDO BOLIVAR LUNA
Gerente de Reisos y cumplimiento

GONZALO PASTOR PELAEZ
Director Nacional de IT - Encargado

DANIEL CAMILO ROJAS GALLEGO
Líder de Supervisión VO – Asesor Nivel II

29 de junio 2022

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 General.....	3
II Metodología utilizada.....	3
III Alcance.....	3
VI Resultados.....	3
VII Conclusiones.....	24

I Objetivos

Desarrollar una auditoria a los contratos de transporte en ejecución, para el efecto se seleccionó el contrato numero 140 – 2021 de Transporte Terrestre Multimodal de Servicios Postales Nacionales S.A.S., correspondiente a la regional de Occidente.

Verificar el proceso de supervisión del contrato seleccionado, según lo establecido en el expediente contractual, procedimientos internos de SPN SAS y normatividad relacionada hasta la aprobación del valor a facturar.

Determinar los riesgos, oportunidades de mejora e identificar e implementar acciones eficaces para abordarlos

II Metodología utilizada

La ejecución de esta se realizó a través del PHVA:

Planeación de la Auditoria, conocimiento.

Requerimientos de información.

Análisis de información recibida por la Vicepresidencia de Operaciones y mesas de trabajo realizadas al proceso de supervisión en tiempo real

Entrega de informe preliminar

III Alcance

Contrato de transporte terrestre multimodal en tiempo real de Servicios Postales Nacionales S.A.S. tomando como muestra el contrato numero 140-2021 correspondiente a la regional de occidente, considerando que según informado en mesa de trabajo el día 7 de abril de 2022 con la Vicepresidencia de Operaciones donde se informa a la Oficina de Control Interno que la regional Occidente incluye los departamentos de: Cauca, Valle del Cauca, Nariño y Putumayo dónde está la mayor concentración fluvial del país y concentra el tráfico de estupefacientes. La Vicepresidencia igualmente informa que operativamente la regional de occidente es la que más genera problemas para 4-72, es una zona conflictiva, los gestores tienen que pagar peajes no oficiales para hacer el recorrido, hacer trasbordo porque la persona no está autorizada para hacer el recorrido, hay bloqueos de vías afectando tiempos del servicio.

VI Resultados

COMPONENTE ADMINISTRATIVO

Comprende la evaluación del proceso de supervisión y soportes que hacen parte del proceso de supervisión y facturación, así como el análisis de los controles establecidos en el proceso.

1. SOPORTES DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO 140-2021 – REGIONAL OCCIDENTE

Fueron realizadas 8 mesas de trabajo con el personal encargado de la supervisión al contrato 140-2021 de la Regional de Occidente, con el fin de verificar el proceso de supervisión y facturación del mes de marzo 2022. Considerando que se trata de una auditoria en tiempo real, las mesas de trabajo fueron programadas considerando los tiempos normales de ejecución por parte del personal encargado de la supervisión, con el objetivo de cubrir un ciclo de supervisión. Lo anterior generó un mayor tiempo en la ejecución de la auditoría a lo establecido en el plan anual de auditorías internas toda vez que realizamos el proceso auditor en los tiempos establecidos por la operación.

Fecha	Descripción
7 de abril	Presentación del modelo de transporte actual
21 de abril	Coordinación de las mesas de trabajo a realizar durante el proceso de supervisión en tiempo real por el mes de marzo 2022
26 de abril	Revisión de planeadores y Salle de marzo 2022 por el equipo de supervisión
28 de abril	Conciliación del Planeador Vs Salle luego de revisadas las novedades
29 de abril	Revisión Reportes de ANS de febrero 2022 y comunicación al contratista
9 de mayo	Revisión de la respuesta a las novedades de ANS de febrero 2022
13 de mayo	Confirmación y aprobación de la facturación de marzo 2022
2 de junio	Aclaración de inquietudes con equipo supervisor.

Los documentos que dan cuenta de la supervisión relacionada con los servicios de transporte por el mes de marzo 2022, observados durante las mesas de trabajo y suministrados por la operación son los siguientes:

Formatos PR-OP-TR-015-FR-001 de planeadores semanales
Formatos PR-OP-TR-015-FR-002 de SALLE
Reporte de pendientes de liquidar y digitalizar
Acta de reunión de seguimiento a las obligaciones del proveedor
Correos electrónicos de comunicación, relacionadas con el reporte de novedades, aclaraciones de novedades, notificación de ANS, confirmación de valor a facturar.
Informe parcial de Ejecución y supervisión
Formato de cumplimiento de las obligaciones del contratista
Certificado de Supervisor relacionado con el desconocimiento de actos de corrupción
Facturas Emitidas de los servicios: Recurrente, suplementario, y variable.
Certificado de transporte emitido por la Gerencia y Profesionales de la Regional de Occidente.
Certificado de Control y Ejecución Presupuestal
Certificado suscrito por el supervisor dónde confirma el número de factura y valor del servicio mensual

En relación con documentación anteriormente relacionada, se identificaron las siguientes situaciones:

OBSERVACIÓN 01 Ausencia de control documentado en el registro y revisión de ANS conllevando el riesgo de no ser descontadas por parte de la supervisión del contrato.

Al ver el proceso que realiza la operación para determinar que ANS se encuentran de la Regional Occidente para el mes de febrero 2022, vemos que se debe hacer una búsqueda en el correo electrónico y la revisión consiste en buscar en los correos determinando si por la fecha del reporte aplica para el mes y regional a revisar. No se observa que las mismas sean registradas en algún sistema, o formato que permita una rápida identificación, seguimiento y control.

Por lo anterior se evidencia la ausencia de una metodología establecida que permita mayor control ya sea un formato o una base de datos creada para su registro en la medida que se presenten ANS y con el cual se realice el seguimiento. El proceso de identificación de los correos para el seguimiento de ANS es manual lo que requiere de tiempo para buscar cada correo y que puede generar errores a la hora de consolidarlos con el riesgo de dejar ANS sin descontar, riesgo que no está identificado en la matriz del proceso.

Evidencias

Mesa de trabajo del día 29 de abril 2022

Oportunidad de Mejora

Determinar una metodología, formato, base de datos etc. que permita fortalecer el procedimiento de supervisión para llevar un registro de los ANS, identificando por regional, fecha, información de quien reporta, descripción del reporte, etc con el cual ejercer el control, agilizar los trámites y obtener resultados de ANS con mayor claridad y agilidad en la revisión, esto permitiría obtener el estado actual de las ANS y lograr descontarlas con mayor oportunidad.

OBSERVACIÓN 02 Ausencia de tiempos establecidos para la revisión y descuento de ANS en la facturación del contratista.

Durante el proceso de auditoria realizado en el mes de mayo, estaba en proceso de revisión las ANS del mes de febrero 2022, representando una demora de 3 meses en la revisión de estas, lo cual la auditoria considera que debe ser revisado para que el proceso y descuento de ANS sea realizado con oportunidad.

Evidencias

Mesa de trabajo del día 29 de abril 2022,

Oportunidad de Mejora

Establecer en el procedimiento sobre los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS los tiempos internos para la revisión mensual, tramite y aprobación descuentos de las ANS, así como mecanismos que permitan agilizar los trámites, obtener resultados de ANS, asegurando oportunidad en la gestión.

HALLAZGO 01 El “Certificado Variable” esta diligenciado en el formato que corresponde al “Certificación Transporte Recurrente” adicionalmente modificaron el nombre del formato.

En revisión de los soportes de facturación del mes de marzo 2022 para el servicio de transporte variable, facturas FETE 543 y FETE 544, se evidencia que la “Certificación Variable” está diligenciada en el formato “PR-OP-TR-015-FR-004” que corresponde a la “Certificación Transporte Recurrente”, y no en el formato “PR-OP-TR-015-FR-005” que está establecido para la “Certificación Variable”, tal como lo indica el numeral 5.3.5 del procedimiento de supervisión de contratos de transporte multimodal, así:

“Certificación: (PR-OP-TR-015-FR-004 Certificación Transporte Recurrente, PR-OP-TR-015-FR-005 Certificación Variable...”



Lo anterior fue corroborado mediante consulta en el aplicativo Isolución como se observa en la siguiente imagen:

Informe Final de Auditoría Transporte en Tiempo Real
Contrato No. 140 - 2021
Junio de 2022

TRANSPORTE	PR-OP-TR-015-FR-007	<u>Certificación Suplementario</u>
TRANSPORTE	PR-OP-TR-015-FR-004	<u>Certificación Transporte Recurrente</u>
TRANSPORTE	PR-OP-TR-015-FR-005	<u>Certificación Variable</u>

Imagen tomada del aplicativo Isolución el 10 de junio 2022

Igualmente se adjunta imagen de los formatos “Certificación Transporte Recurrente” y “Certificación Variable” descargados del aplicativo Isolución. En seguida se evidencia la “Certificación Variable” diligenciada para el mes de marzo 2022, en la cual usan el formato PR-OP-TR-015-FR-004 de “Certificación Transporte Recurrente”, El mismo fue manipulado en el nombre de la certificación, al cambiar “Recurrente” por “Variable”

	CERTIFICACIÓN TRANSPORTE RECURRENTE	CODIGO: PR-OP-TR-015-FR-004 VERSION: 04		CERTIFICACIÓN VARIABLE	CODIGO: PR-OP-TR-015-FR-005 VERSION: 05
--	--	--	--	-------------------------------	--

**EL SUSCRITO GERENTE
Y PROFESIONALES DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN DE LA
REGIONAL XXXXXXX DE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A**

CERTIFICA:

Que la empresa de transporte ~~XXXXXXXXXX~~ con NIT: ~~XXXXXXXXXX~~ suministró el transporte multimodal para la recolección, entrega y carga de envíos postales en ciudades sede regional, centros operativos y municipios que conforman la red de Servicios Postales Nacionales S.A. para garantizar la adecuada prestación del servicio en el territorio nacional en condiciones de cobertura, accesibilidad y calidad en la regional ~~XXXXXX~~ durante el mes ~~XXXXXX~~ del ~~XXX~~. Según contrato N. ~~XXX~~ de ~~XXXX~~, por un valor de Valor de ~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~ (Valor ~~XXXXXX~~ ~~XXXXXXXXXX~~).

La presente constancia se expide en el mes de ~~XXXX~~ de ~~XXXXXX~~.

~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~
GERENTE REGIONAL

~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~
Profesional de Transporte y Movilización

~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~
Profesional de Distribución

**EL SUSCRITO GERENTE, PROFESIONAL DE LA REGIONAL XXXXX
DE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A**

CERTIFICAN:

Que la empresa ~~XXXXXXXXXXXX~~ con NIT: ~~XXXXXXXXXXXX~~ presto y suministro a cabalidad el servicio de **Transporte Terrestre secundario variable** SPU en la Regional ~~XXXXXXXXXX~~, durante el mes de ~~XXXX~~ de ~~XXXXXX~~. (Distribuido, liquidado y Digitalizado si aplica).

Anexo formato de consolidado de envíos

ENVIO	CANTIDAD MUNICIPAL	VALOR UNITARIO MUNICIPAL	TOTAL
BAJEVO			
DOCUMENTO			
PROCESORIA (MENOR A 2 KG)			
DEVOLUCION (MOTIVACION JUSTIFICADA)			
ENTREGAS EN DEVOLUCION A REMITENTE			
CORREO NORMAL			
PROCESORIA CORREO NORMAL (MAYOR A 2 KG)			
TOTAL			

La presente constancia se expide en el mes ~~XXXX~~ de ~~XXXXXX~~.

Nombre: _____
Gerente Regional

Nombre: _____
Profesional de Distribución

Informe Final de Auditoría Transporte en Tiempo Real
Contrato No. 140 - 2021
Junio de 2022

472	CERTIFICACIÓN VARIABLE	CODIGO: PR-OP-TR-015-FR-004
		VERSION: 04

EL SUSCRITO GERENTE,
PROFESIONAL DE LA REGIONAL OCCIDENTE DE SERVICIOS POSTALES
NACIONALES S.A.S

CERTIFICA:

Que la empresa de **TRANSPORTE ESPECIALIZADOS DEL NORTE S.A.S** con Nit.900.590.410-1. suministró el transporte terrestre secundario variable municipio durante el mes de Marzo del 2022 (Distribuido, liquidado y Digitalizado si aplica)

ENVIO	CANTIDAD MUNICIPIO	VALOR TOTAL
MASIVO	8953	\$ 3.670.730
DOCUMENTO	6881	\$ 3.578.120
PAQUETERIA (Mayor a 2 Kilos)	97	\$ 145.500
DEVOLUCIONES (MOTIVACION JUSTIFICADA)	10492	\$ 2.937.760
ENTREGAS EN DEVOLUCION A REMITENTE)	318	\$ 92.220
CORREO NORMAL	766	\$ 390.660
PAQUETERIA CORREO NORMAL(Mayor a 2 Kilos)	12	\$ 15.600
		\$ 10.830.590

La presente constancia se expide en el mes de Mayo de 2022.

Tulio Hurtado Reina
GERENTE REGIONAL OCCIDENTE

Oportunidad de Mejora

Utilizar los formatos establecidos para cada tipo de Certificación y no realizar modificación en el nombre de los mismos.

Evidencia

PT Supervisión en la Hoja PT Rev. Procedimiento
Certificación Variable del mes de marzo 2022

Verificación de la Ejecución Operativa en el Informe Parcial de Ejecución y Supervisión (MN-CT-002-FR-001)

Analizado en el Informe Parcial de Ejecución y Supervisión (MN-CT-002-FR-001) correspondiente al mes de marzo 2022 por la regional de occidente, hace referencia a una ejecución presupuestal del 61% y una ejecución operativa de 71,43%, no obstante, en el formato no incluye el cálculo realizado para llegar al porcentaje operativo

Recomendación 1

En el formato parcial de ejecución y supervisión se recomienda agregar en la nota del porcentaje de ejecución operativa, el cálculo que realiza la operación para obtener dicho porcentaje. Lo anterior dando claridad al porcentaje informado.

2. REVISIÓN DE CUMPLIMIENTO AL PROCEDIMIENTO PR-OP-TR-015 SUPERVISIÓN DE CONTRATO DE TRANSPORTE TERRESTRE MULTIMODAL V2

OBSERVACION 03 - No hay concordancia en el uso de los términos “suplementario” y “secundario variable” en el procedimiento PR-OP-TR-015 Supervisión de Contrato de Transporte Terrestre Multimodal V2.

Durante el proceso de auditoría fue actualizado el procedimiento PR-OP-TR-015 - SUPERVISIÓN DE CONTRATO DE TRANSPORTE TERRESTRE MULTIMODAL en Isolución, sin embargo, se evidencian las siguientes situaciones:

En el procedimiento se sigue utilizando el concepto “Suplementario” en los numerales 5.2.2 - 5.2.3 – 5.3.1 – 5.3.4 – 5.3.5. del procedimiento PR-OP-TR-015 cuando debe ser “Servicio No Recurrente” tal como está en las definiciones de este.

En el procedimiento se sigue utilizando el concepto “*secundario Variable*” en el numeral 5.3.2 cuando el mismo ya no se considera en el modelo actual de transporte.

Oportunidad de Mejora

Corregir en el procedimiento y actualizar los formatos dónde aplique los conceptos de “Suplementario” y “Secundario Variable” entre otros que sea necesario con el fin de estar acorde con el modelo de transporte actual.

Evidencia

PT Supervisión en la Hoja PT Rev. Procedimiento

HALLAZGO 02 No se están cumpliendo los términos de entrega de información semanal a la supervisión del contrato por parte de la regional occidente durante el mes de marzo 2022, como lo indica el procedimiento PR-OP-TR-015 - Supervisión de Contrato de Transporte Terrestre Multimodal V2

Se verificó el paso a paso de las 20 actividades que realiza la Vicepresidencia de Operaciones con equipo de supervisión y el gestor de transportes, de las acciones establecidas dentro del procedimiento PR-OP-TR-015 V2. a través de las diferentes mesas de trabajo anteriormente relacionadas y la información suministrada por el proceso, así:

1. INICIO
2. Construir y enviar el planeador semanal
3. Construir y enviar SALLE semanal
4. Conciliar semanalmente los servicios prestados
5. Validar semanalmente los servicios prestados
6. ¿Es fin de mes?
7. Remitir planeadores para consolidación
8. Consolidar los planeadores y dar visto bueno de facturación
9. Certificar los servicios recibidos
10. Elaborar y radicar factura con documentación requerida.
11. Revisar y aprobar la documentación y radicar la factura
12. Consolidar y reportar las novedades del mes
13. Revisar las novedades reportadas
14. Elaborar y radicar el Informe de supervisión de apoyo
15. Elaborar y radicar el Informe de supervisión

16. Generar y comunicar el Informe de presuntos incumplimientos de ANS y obligaciones contractuales
17. Remitir respuesta
18. Validar soportes, definir y comunicar los descuentos aplicados
19. Comunicar a la Dirección Financiera
20. FIN

Durante el proceso de auditoría, en mesa de trabajo del 21 de abril de 2022 “Coordinación de la Auditoría en Tiempo Real” (Facturación y Supervisión Regional Occidente), se evidencio que para el 21 de abril 2022 el líder de supervisión nacional no contaba con la información del mes de marzo 2022 para iniciar el proceso de validación de datos de los servicios prestados durante ese mes.

Lo anterior informado por el Asesor Nivel II de la Operación (Líder de Supervisión) de SPN, no se contaba con la información del mes anterior, ya que la regional no envió los planeadores semanales diligenciados como está establecido en el procedimiento siendo un riesgo relevante la afectación de la garantía de supervisión del contrato para la verificación oportuna del cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Oportunidad de Mejora

Establecer controles en regional y Vicepresidencia de Operaciones para el cumplimiento de los tiempos establecidos en los procedimientos específicos para que la Regional envíe la información semanal como lo indica el procedimiento en las actividades: 4. Conciliar semanalmente los servicios prestados, 5. Validar semanalmente los servicios prestados.

Evidencia

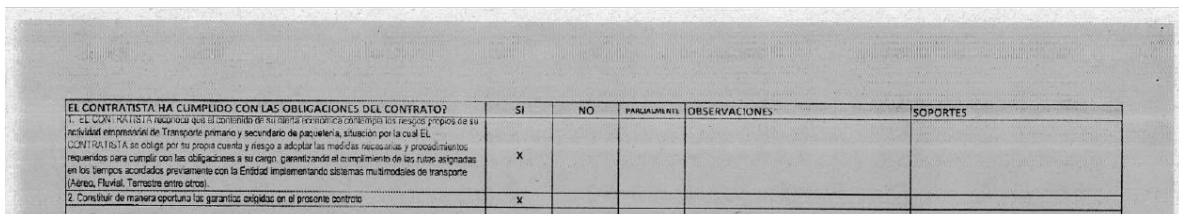
- Mesa de trabajo del 21 de abril de 2022 “Coordinación de la Auditoría en Tiempo Real (Facturación y Supervisión Regional Occidente)
- PT Revisión Procedimiento de Transporte Multimodal

VERIFICACIÓN DEL FORMATO DE CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO

OBSERVACION 04: Deficiencia en el diseño del control del anexo de revisión de cumplimiento a las obligaciones del contratista

Fue analizada la información del documento **“EL CONTRATISTA HA CUMPLIDO CON LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO?”**, el cual fue allegado por la operación como soporte del mes de marzo 2022 y en el cual fueron evidenciadas las siguientes situaciones:

El anexo no presenta un encabezado que contenga como mínimo un título, periodo o fecha a la cual corresponde, identificación de la regional o contratista, como puede observarse en la siguiente imagen que corresponde a la primera página del formato en mención (aclarando que el mismo no viene paginado, pero las obligaciones están enumeradas de la 1 a la 89) en la cual no se evidencia información de encabezado que lo identifique:



EL CONTRATISTA HA CUMPLIDO CON LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO?	SI	NO	PARCIALMENTE	OBSERVACIONES	SOPORTES
1. EL CONTRATISTA garantiza que el contenido de su oferta económica contempla los riesgos propios de su actividad empresarial de Transporte primario y secundario de pasajeros, así como por la cual EL CONTRATISTA se obliga por su propia cuenta y riesgo a adoptar las medidas necesarias y procedimientos requeridos para cumplir con las obligaciones a su cargo, garantizando el cumplimiento de las rutas asignadas en los tiempos acordados previamente con la Entidad implementando sistemas multimodales de transporte (Aéreo, Fluvial, Terrestre entre otros).	X				
2. Confeccionar de manera oportuna las garantías exigidas en el presente contrato	X				

Lo anterior es un aspecto clave en el mantenimiento del sistema de control interno aplicado en el contrato, toda vez que genera una ausencia de controles que permita la identificación de fecha y regional a la cual corresponde el formato presentado

Oportunidad de Mejora

Mejorar el encabezado del formato de evaluación de cumplimiento de las obligaciones del contratista, con el fin de identificar en un encabezado temas como: Periodo evaluado, fecha de elaboración, Regional o Contratista entre otros.

Evidencia

PT Supervisión – Hoja Obligaciones Contratista

HALLAZGO 03 Inconsistencias en el diligenciamiento del anexo “EL CONTRATISTA HA CUMPLIDO CON LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO?”

Verificadas las obligaciones del formato que indican como cumplimiento “PARCIALMENTE” y las observaciones relacionadas en cada caso, para el mes de marzo 2022 evidenciamos que:

Obligación	Descripción	Inconsistencias
5	Allegar dentro de los cinco días siguientes a la firma del acta de inicio, el reglamento interno de trabajo vigente	En el campo de observaciones del formato indica: “Validar con el supervisor del contrato si se cuenta con el reglamento interno de trabajo” En este caso la validación debió hacerse dentro de los cinco días hábiles a la firma del acta de inicio, pero está siendo relacionado en todos los informes de supervisión y calificando como parcialmente sin haber confirmado la información.
12	Estampar la imagen corporativa de la compañía en las dimensiones autorizadas acorde con las especificaciones que exige el supervisor del contrato con excepción de las rutas nacionales y los destinados a zonas rojas previamente identificadas	Esta obligación se califica “Parcialmente” pero no presenta en la columna de observaciones información que de claridad de lo que hace falta o evidencia relacionada. Así observado en los informes revisados de enero, febrero y marzo 2022.
20	Cumplir con el suministro de transporte cuyas especificaciones técnicas corresponden a los ofertados en la propuesta	En el campo de observaciones del formato indica: seguimiento el 11 de marzo dejando acta 17. e informa: 1648 envíos de marzo sin liquidar, 1039 por digitalizar de los cuales 60 son de febrero y 979 de marzo. Lo anterior no corresponde con especificaciones técnicas ofertadas en la propuesta a que hace referencia la obligación
Obligación	Descripción	Inconsistencias

Informe Final de Auditoría Transporte en Tiempo Real
Contrato No. 140 - 2021
Junio de 2022

43	El personal del contratista vinculado para la ejecución del contrato debe contar con la dotación, elementos de seguridad, carnet y uniformes de acuerdo con la imagen institucional autorizada, incluyendo una denominación de "Contratista" que deberá ubicarlas en camisa, chaqueta y gorra las cuales deben ser suministradas por el contratista ...	En el campo de observaciones del formato indica: seguimiento el 11 de marzo dejando acta 17. e informa: 1648 envíos de marzo sin liquidar, 1039 por digitalizar de los cuales 60 son de febrero y 979 de marzo. Lo anterior no corresponde con los temas descritos en la obligación
48	El contratista se obliga a cumplir con los tiempos de frecuencia, liquidación, digitalización, recolección, tiempos de tránsito de rutas nacionales, horarios de ingreso de personal, dotación e imagen corporativa, tanto para personal como para vehículos, uso de dispositivos móviles, ...	En el campo de observaciones del formato indica: seguimiento el 11 de marzo dejando acta 17. e informa: 1648 envíos de marzo sin liquidar 1039 por digitalizar de los cuales 60 son de febrero y 979 de marzo. Sin embargo, el Certificado del Supervisor del mes de marzo 2022 indica que no hay pendientes.
49	Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio ANS establecidos en el numeral 9 del liego de condiciones que se debe cumplir junto con los parámetros que se dan a lo largo de la estipulación del presente contrato	La observación que dejaron no corresponde con temas pendientes de ANS
58	Atender o reportar a SPN cualquier reclamo realizado por los clientes en un plazo máximo de tres días hábiles	La observación que dejaron no corresponde con el seguimiento realizado a las PQR.
59	Efectuar devolución de planillas de entrega a domicilio, acuses de recibo, facturas y guías cumplidas debidamente diligenciadas sin tachones ni enmendaduras, según la frecuencia pactada directamente al punto operativo asignado	La observación que dejaron no corresponde con la devolución de los documentos solicitados
77	El contratista deberá contar con carretillas manuales en cada vehículo de zona urbana y tinas plásticas de 120 litros que permitan la adecuada manipulación de la carga y paquetería...	En el campo de observaciones del formato indica: No cuenta con tinas plásticas en los vehículos. Lo anterior significa que es una observación que ha sido repetitiva desde el inicio del contrato sin acciones correctivas
84	El contratista debe responder en un tiempo máximo de 5 días calendario a los requerimientos solicitados por SPN asociados a PQRs recibidas	La observación que dejaron no corresponde con el seguimiento realizado a las PQR.

Elaboración propia equipo auditor

Oportunidad de Mejora

Informe Final de Auditoría Transporte en Tiempo Real
Contrato No. 140 - 2021
Junio de 2022

OCIDENTE	INTER REGIONAL	28/02/2022	CO. PASTO	PASTO-CALI	GO213861124 - GN273861924	NO	ETX034	8000	\$1.091.978
OCIDENTE	INTER REGIONAL	28/02/2022	CO. PASTO	PASTO-IPUJLES-PASTO	AA131860829	NO	WHY025	2000	\$257.099
OCIDENTE	INTER REGIONAL	28/02/2022	CO. PASTO	PASTO-MOCOA-PASTO	NA221386024 - MN513860914 - YN131860817 - MO213860818 - NY313860819	NO	WHY022	2000	\$276.450
OCIDENTE	INTER REGIONAL	28/02/2022	CO. MOCOA	MOCOA-PITALITO-MOCOA	OC051860815 - CT313860814 - TO113860813 - WY321860812 - UR131860810 - GU228857605 - FAG08859434 - HD31857733 - EA143855786 - VS23857223 - TY163859540 - TD291860610 - RA233859940 - AY183857465 - YD453855098 - AR071859007 - AS418856043 - UT031860626 - SZ293857781 - SH081857584 - RY543859142 - RR233859475 - RA263858326 - DA343854534 - TA293860511 - IL173858005 - YD093858424 - AT011860477 - TA223860103 - UD413860927 - RH413859157 - YF043859297 - RO113858073 - TJ023857565	NO	WHY030	3500	\$376.450
TOTAL									\$673.330.986


 NOMBRE:
 SUPERVISOR DE CONTRATO No. 140


 NOMBRE:
 EQUIPO DE SUPERVISION


 NOMBRE:
 REPRESENTANTE LEGAL


 NOMBRE:
 GERENTE REGIONAL


 NOMBRE:
 PROFESIONAL DE TRANSPORTE


 NOMBRE:
 PROFESIONAL DE DISTRIBUCION

48 de 48

Oportunidad de Mejora

Solicitar a los firmantes del formato que además de la firma, indiquen su nombre en el campo establecido de forma legible como parte del control.

Evidencia

Formatos de Planeador de Rutas que soportes la facturación de enero a marzo 2022

COMPONENTE FINANCIERO

Este componente financiero según el procedimiento de Auditorías de Control Interno consiste en la evaluación al manejo de recursos, análisis de cifras y entendimiento de la información contable y financiera. Comprende los aspectos evaluados de la facturación del transporte, los costos de las ANS del contrato 140-2021 por el mes de marzo 2022

3. Revisión de capacidades de vehículos y posibles documentos duplicados en el soporte de la facturación

TRANSPORTE RECURRENTE

Fue revisado el proceso de supervisión mediante las mesas de trabajo realizadas y verificación de documentación, así como el cumplimiento de requisitos de la facturación. Para el mes de marzo 2022 fue facturado un total de \$668.191.374 por concepto de transporte recurrente regional occidente, lo que representa el 85% sobre el total facturado en el mes. Es de informar que el mismo servicio del mes de enero fue por \$682.674.431 y febrero fue por valor de \$673.330.986 lo que significa una disminución paulatina de enero a marzo por \$14.483.057.

Durante la verificación se identifican vehículos con dos capacidades relacionadas, sin embargo, se valida que se cobra por la capacidad requerida, aunque el vehículo asignado por el contratista cuente con mayor capacidad, lo cual no afecta la facturación del servicio. Situación que fue aclarada en la mesa de trabajo de análisis del informe preliminar el día 14 de junio 2022

TRANSPORTE NO RECURRENTE

Se verificó la evaluación del Informe de Supervisión y sus respectivos anexos en el proceso de facturación y pago, así como su documentación en el expediente contractual.

En relación con la aprobación de la facturación se evidenció la certificación respecto a la prestación y suministro del Servicio de Transporte Terrestre No Recurrente, que para marzo de 2022 fue por valor de \$83.170.365, la cual se encuentra suscrita por el Gerente Regional Occidente y la Profesional de Transporte y Movilización.

De acuerdo con la representación en la facturación generada en marzo de 2022, por cada tipo de servicio de transporte, el No Recurrente, tuvo una participación del 11%, detallado así:

Servicios Prestados	Valor	Valor
Recurrente	668.191.374	85%
No Recurrente	83.170.365	11%
Variable SPU Marzo	10.830.590	1%
Variable Urbano Marzo	25.677.590	3%
Total Facturación	787.869.919	100%

Elaboración propia equipo auditor

- Al respecto, el transporte No Recurrente se desglosó en 241 rutas, por las cuales se facturó el valor de \$83.170.365, las rutas más representativas frente al valor facturado son las siguientes:

Ruta Más Representativas	Valor	Cant. Rutas
CALI - PEI-CALI	48.100.000	26
MOCOA PASTO (PUNTO LOS MONOS)	7.187.700	26
BUENAVENTURA-GUAPI	6.790.000	2
BUESACO-CHACHAGUI-EL TABLON DE GOMEZ-PASTO	820.135	5
CALI-POPAYAN-CALI	736.000	2
POPAYAN- SAN SEBASTIAN - SANTA ROSA - POPAYAN	598.900	2
Subtotal Rutas	64.232.735	63
Porcentaje Rutas	77%	26%

Elaboración propia equipo auditor

Como se puede evidenciar, el 77% del valor total, es decir, \$64.242.735, está representado en 63 rutas de las 241.

HALLAZGO 04 14 Documentos reportados más de una vez (guías y manifiestos) de las rutas facturadas del mes de marzo 2022

En el detalle de lo facturado en el mes de marzo 2022 se observó duplicidad en 14 números de documentos (2 guías y 12 manifiestos), de lo cual la oficina de Control interno solicitó aclaración a la Oficina de Operaciones - Supervisión de la Regional Occidente en mesa de trabajo el 2 de junio de 2022, para lo cual allegó respuesta el 6 de junio de 2022, a continuación, se detallan los documentos correspondientes:

Informe Final de Auditoría Transporte en Tiempo Real
Contrato No. 140 - 2021
Junio de 2022

ID	Ruta	Fecha	No. Documento	Valor	Documento Único	Observaciones de la Operación	Tipo Documento
1	SAPUYES-OSPINA-IMUES-GUAITARILLA-TUQUERRES	29/03/2022	ct029484115co	\$152.321	si	Cambio de capacidad del 29 de Marzo ruta duplicada	Guía
	SAPUYES-OSPINA-IMUES-GUAITARILLA-TUQUERRES	29/03/2022	ct029484115co	\$152.321			
2	SAPUYES-OSPINA-IMUES-GUAITARILLA-TUQUERRES	29/03/2022	pq028762197co	\$152.321	si	Cambio de capacidad del 29 de Marzo ruta duplicada	Guía
	SAPUYES-OSPINA-IMUES-GUAITARILLA-TUQUERRES	29/03/2022		\$152.321			
3	CALI-POPAYAN-CALI	17/03/2022	MM553882156	\$368.000	no	Este relacionado en dos rutas por que tiene que pasar por Pto Asis - Mocoa - Cali - Popayan	Manifiesto
	MOCOA PASTO (PUNTO LOS MONOS)	15/03/2022		\$276.450	no		
4	CALI - PEI-CALI	19/03/2022	RI153889440	\$1.850.000	no	Error en digitación el cargue solo pertenece al servicio del 19/03/2022	Manifiesto
	CALI - PEI-CALI	22/03/2022		\$1.850.000			
5	CALI - PEI-CALI	19/03/2022	YD593889443	\$1.850.000	no		Manifiesto
	CALI - PEI-CALI	22/03/2022		\$1.850.000			
6	CALI - PEI-CALI	19/03/2022	FI153889445	\$1.850.000	no		Manifiesto
	CALI - PEI-CALI	22/03/2022		\$1.850.000			
7	CALI - PEI-CALI	19/03/2022	FR253889425	\$1.850.000	no		Manifiesto
	CALI - PEI-CALI	22/03/2022		\$1.850.000			
8	CALI - PEI-CALI	19/03/2022	AD453889427	\$1.850.000	no		Manifiesto
	CALI - PEI-CALI	22/03/2022		\$1.850.000			
9	CALI - PEI-CALI	19/03/2022	YD123888625	\$1.850.000	no		Manifiesto
	CALI - PEI-CALI	22/03/2022		\$1.850.000			
10	CALI - PEI-CALI	19/03/2022	YR553888620	\$1.850.000	no		Manifiesto
	CALI - PEI-CALI	22/03/2022		\$1.850.000			
11	CALI - PEI-CALI	19/03/2022	IA033889439	\$1.850.000	no		Manifiesto
	CALI - PEI-CALI	22/03/2022		\$1.850.000			
12	CALI - PEI-CALI	19/03/2022	RD043889460	\$1.850.000	no	Manifiesto	
	CALI - PEI-CALI	22/03/2022		\$1.850.000			
13	CALI - PEI-CALI	19/03/2022	RI533889462	\$1.850.000	no	Manifiesto	
	CALI - PEI-CALI	22/03/2022		\$1.850.000			
14	CALI - PEI-CALI	19/03/2022	AD313889469	\$1.850.000	no	Manifiesto	
	CALI - PEI-CALI	22/03/2022		\$1.850.000			

Elaboración propia equipo Auditor

Informe Final de Auditoría Transporte en Tiempo Real
Contrato No. 140 - 2021
Junio de 2022

Como resultado de las observaciones recibidas por la Supervisión de la Vicepresidencia de Operaciones respecto a los documentos relacionados como duplicados, se evidenció que:

- Existencia de cobros duplicados por valor de \$152.321 para los números de guías: “ct029484115co” y “pq028762197co”
- 11 documentos duplicados para los cuales la administración indica “Error en digitación el cargue solo pertenece al servicio del 19/03/2022”

Sobre los anteriores, en mesa de trabajo del 14 de junio, el Líder de Supervisión informa que revisará en detalle y suministrará los soportes para aclarar los diferentes casos, a la fecha de emisión del este informe no se recibió la información convenida en la mesa de trabajo y en el acta enviada el 24 de junio.

Se debe tener en cuenta que los documentos duplicados pueden no implicar doble facturación, pero si reflejan debilidades en las actividades de consolidación de la información y de supervisión, por lo tanto, de no ser rastreadas y validadas adecuadamente pueden dar lugar a fraude, y deterioro financiero para la entidad, por lo cual se formula la siguiente oportunidad de mejora.

Oportunidad de Mejora

Cumplir con el procedimiento en lo que respecta a las actividades de supervisión de la operación validando el cruce de bases de datos y verificando que la información registrada no este duplicada y que garantice la fiabilidad de la misma en el sentido que los documentos que dan cuenta de los servicios prestados correspondan a la realidad, evitando posibles cobros dobles.

Evidencias

- Papel de trabajo de documentos duplicados en archivo Excel.
- Mesa de trabajo denominada “Supervisión” del 2 de junio de 2022

OBSERVACION 06 Ausencia de control documental para las rutas de recolección y Auxiliar Logístico que no asocian documento soporte.

Los documentos de guía, manifiesto, o cambios de custodia se presentan cuando se hace distribución, pero cuando se trata de recolecciones o Entregas por Auxiliar Logístico, no hay lugar a la generación de un documento que asocie el servicio y permita soportar el “**Total costo ejecutado**” (Columna total Ejec-costos) por la recolección o el servicio del auxiliar logístico realmente prestado, Para el caso de No Recurrente del mes de marzo 2022 se encontraron 54 rutas con esta condición, y cuyo detalle de cobro es el siguiente:

Ciclo	Ruta	Tipo	Total Ejec - Costo	Cant. Rutas
Entregas	Auxiliar de centro Cali - Juan Brayan Sánchez	Auxiliar Logístico	2.028.000	26
	Auxiliar vehículo candelaria- pradera-florida-miranda y puerto tejada- Guachene- padilla-toribio- corinto- Cali - albano Baltan	Auxiliar Logístico	2.028.000	26
Recolección	Cali-Palmira-Cali-Palmira-Cali	Aumento De Capacidad	91.598	1
	Palmira Urbano	Aumento De Capacidad	97.864	1
Total general			4.245.462	54

Elaboración propia equipo Auditor

En reunión con la operación donde se revisa el informe preliminar, se manifiesta al equipo auditor sobre la existencia de una planilla en la cual quedan registradas las recolecciones, indican que las mismas no cuentan con consecutivo por no considerarlo necesario. Quedó compromiso que suministraran dichos documentos al equipo auditor, pero a la fecha de emisión del presente informe final no fueron recibidos.

Evidencias

- Mesas de trabajo del proceso de supervisión
- Papel de Trabajo

Oportunidad de Mejora

Presentar los soportes de las planillas según compromiso del día 14 de junio y evaluar la implementación de la numeración consecutiva a las planillas como método de control a las mismas. E incluir cuando en los recorridos se cuenta con el Auxiliar Logístico, como soporte al servicio prestado, dejando firma del mismo como soporte.

COMPONENTE TECNOLÓGICO

Comprende el Análisis de Reportes de Distribución del sistema SIPOST generado por la DNIT vs el archivo soporte de la facturación variable para el mes de marzo de 2022 en la regional OCCIDENTE entregado por la Torre de Control

Facturación Secundaria Variable.

Teniendo en cuenta la mesa de trabajo realizada el 27 de abril de 2022 entre los procesos de Gestión de la Operación- Torre de Control y Control Interno de Gestión, en donde se informó por parte de la Torre de Control que, la facturación para el pago del transporte secundario variable es generada tal cual se validó a través de la prueba de recorrido el día 31 de mayo de 2021.

Teniendo en cuenta la anterior información, se procedió a realizar el siguiente análisis:

4. Verificación del procedimiento informado Vs la información documentada en el manual MN-OP-007 Cuantificación y Liquidación de Envíos para el Pago Variable

OBSERVACION No. 07: El Manual MN-OP-07 Cuantificación y Liquidación de Envíos para el Pago Variable no se encuentra actualizado a las actividades que se llevan a cabo actualmente.

Al revisar el Manual que se encuentra en ISOLUCION se evidencio que este no es actualizado a lo que actualmente se realiza en Torre de Control por parte del Profesional Asignado generando una desviación en los pasos 2, 3 4 y 5 del mismo.

A continuación, se referencian las diferencias de los 25 pasos descritos en el manual:

1. En el numeral 4 PASO A PASO en el paso No 3 habla de la realización de tablas dinámicas para entrega, devolución, entrega a remitente y correo no normal; y según lo informado el 31 de mayo de 2021 las tablas dinámicas se clasifican en: Entregados, Devueltos, Entrega a Remitente y Entrega de Correo Normal sin seguimiento.
2. En el Ejemplo que se detalla en el Manual se informa que el reporte a solicitar al área de IT se llama OPERACIONES POR DISTRIBUIDOR y según lo informado el 31 de mayo de 2021

por el profesional de Torre de Control el reporte se llama OPERACIONES POR DISTRIBUIDOR DETALLADO.

3. En el Ejemplo que se detalla en el Manual se informa que el reporte se debe solicitar al funcionario Juan Perilla del área de Informática y Tecnología y según lo informado el 31 de mayo de 2021 por el profesional de Torre de Control la información se solicita al funcionario Daniel Bautista del área de Informática y Tecnología.
4. En el Ejemplo que se detalla en el Manual las actividades ahí relacionadas para los pasos 2, 3, 4 y 5 que son los pasos para clasificar la información: Entregados, Devueltos, Entrega a Remitente y Entrega de Correo Normal Sin Seguimiento, tanto para Urbano como para Municipio y poder generar las cantidades que van en los formatos soporte de pago de la facturación del transporte secundario variable, las actividades que se realizan actualmente difieren a lo documentado en el manual MN-OP-007 Cuantificación y Liquidación de Envíos para el Pago Variable.

Evidencias de la Observación

- a) MN-OP-07 Cuantificación y Liquidación de Envíos para el Pago Variable
- b) Grabación mesa de trabajo realizado el 27 de abril de 2022 entre las áreas de Torre de Control y la Oficina Asesora de Control Interno

Oportunidad de Mejora Actualizar el manual a las actividades que actualmente se está realizando, así mismo, incluir las herramientas a utilizar en cada paso y no incluir nombres propios. No obstante, esta oficina recomienda de manera perentoria la automatización de este manual para evitar posibles errores humanos.

Archivo Evaluación Variable Gestores Nuevo Modelo de Transporte

Teniendo en cuenta lo informado por el profesional de Torre de Control, se procedió a validar los archivos entregados por la Torre de Control el 27 de abril de 2022 los cuales son utilizados para la generación del archivo soporte que será objeto de pago por parte de SPN S.A.S.

Al analizar los archivos de evaluación variable para la regional, se encontró:

1. Cada archivo de Excel contiene tres hojas llamadas DVL, Validacion_Municipios y servicios.
2. En la Hoja llamada DVL se realiza una evaluación del campo RRE_CNAME el cual hace parte de la información del reporte de OPERACIONES POR DISTRIBUIDOR DETALLADO y allí se encuentra la información de los motivos de devolución o entrega de los envíos, los cuales solo se coloca como evaluable, aquellos motivos de devolución que se encuentran dentro de los contratos.
3. En la Hoja llamada Validacion_Municipios se clasifican el municipio, el departamento y la tipología (urbano o municipio) teniendo en cuenta los siguientes campos que se encuentran dentro del reporte de OPERACIONES POR DISTRIBUIDOR DETALLADO: CENTRO_OPERATIVO, PBA_CDISTRIBUTOR_NAME (nombre del gestor asignado para cada envío), SECTOR (Sector del distribuidor).
4. En la Hoja llamada Servicios se clasifican los servicios que se encuentran en los campos SVR_CNAME (Servicios) y TIPO_ENVIO (Documento o Paquetería) del reporte OPERACIONES POR DISTRIBUIDOR DETALLADO, de acuerdo con lo establecido en los contratos: 01 Masivos, 02 Documentos, 03 Paquetería, 06 Documento Normal y 07 Paquetería Normal.

OBSERVACION No. 8: Clasificación de Información según los contratos en archivos en Excel.

Teniendo en cuenta que el Archivo Evaluación Variable Gestores Nuevo Modelo de Transporte por cada regional es creado con el objetivo de clasificar la información del reporte de OPERACIONES POR DISTRIBUIDOR DETALLADO de acuerdo a lo establecido en el contrato que es objeto de evaluación en la presente auditoría, se observa que esta información al llevarse en EXCEL se genera el riesgo de manipulación de información que permita que al clasificar información de manera indebida se generen cobros incorrectos al momento de generar el soporte para el pago de la facturación del transporte secundario variable.

Evidencias de la Observación

- a) MN-OP-07 Cuantificación y Liquidación de Envíos para el Pago Variable
- b) Archivos Evaluación Variable Gestores Nuevo Modelo de Transporte Occidente.

Oportunidad de Mejora

Crear en el sistema SIPOST tablas parametrizables que permitan realizar la clasificación de la información de acuerdo con cada uno de los parámetros establecidos en los contratos para el transporte terrestre multimodal.

Generación de los Soportes de la Facturación del Transporte Variable de acuerdo con lo establecido en el Manual MN-OP-007 Cuantificación y Liquidación de Envíos para el Pago Variable y Prueba de Recorrido del 27 de abril de 2022.

Teniendo en cuenta el alcance del presente informe se procedió a seguir los siguientes pasos:

1. Se creo el caso en Aranda No 237142 de 4 de mayo de 2021 los reportes de Operaciones por Distribuidor Detallado para la regional Occidente y el mes de marzo de 2022, a la Mesa de Ayuda el cual fue solucionado el 6 de mayo de 2022, al analizar la información entregada, se evidencio que esta no correspondía a lo solicitado, por lo tanto, se vuelve a crear el 20 de mayo de 2022 nuevamente el caso No 238734 el cual fue resultado por la mesa de ayuda el mismo día.
2. El 27 de abril de 2022 se recibió a través de correo electrónico por parte de la Torre de Control los archivos requeridos para la generación de la información.

Teniendo la información para la validación del procedimiento, se procedió a realizar los siguientes pasos:

1. Para la regional se tomó el archivo entregado por la mesa de ayuda el 20 de mayo de 2022 y se creó un archivo paralelo realizando los siguientes pasos de acuerdo con la prueba de recorrido del 27 de abril de 2022:
 - a. Se separa la columna fecha en fecha y hora (columna N).
 - b. después de la columna RRE_CNAME (Columna K) se agrega una columna que se va a llamar evaluación_dvl.
Para realizar la evaluación de las devoluciones se tienen unos archivos en los cuales contiene la información de las evaluaciones por devolución que se deben tener por regional.
 - c. Después de la columna COD.SECTOR(Columna H) se agregan tres columnas para realizar la evaluación por sector, departamento y tipología.
 - d. Se realiza un buscarv concatenado con los campos Centro operativo, PBA_distribuidor y sector (columnas D, E y G) para que del archivo de evaluación me traiga la información del sector, departamento y tipología

- e. En tipología aquellos que salen como no evaluado, son las listas de correo y los TR, no son pagables, esa se paga a través de los planeadores y los SALLES, los DU se realizan de manera directa por la empresa tampoco se pagan
- f. Cuando sales #NA se contacta a la regional y esta es la encargada de informar los cambios y se actualizan en el archivo de evaluación.
- g. En la columna SRV_CNAME (Columna L) agrego una columna llamada agrupación de servicio y se realiza un buscarv con el archivo de evaluación en la hoja llamada servicio
- h. De presentarse alguna inconsistencia en la información se revisa y se actualiza el archivo de evaluación
- i. Luego de organizar la información se procede a realizar tablas dinámicas con los siguientes campos:

- Filtros: TIPOLOGIA, SRV_CNAME, SHT_CNAME, RRE_CNAME, EVALUACION_DVL, DCL_NAME y DIGITALIZED
- Valores: cuenta STR_CBARCODE
- Filas: DEPARTAMENTO y EVALUACION SECTOR
- Columnas: AGRUPACION_SERVICIOS

Se organiza como formato tabulado, que no traiga subtotales, y que repita todas las etiquetas de las columnas.

- j. Se clasifica la información por: ENTREGADO y se empieza a filtrar por TIPOLOGIA: Municipio; SRV_CNAME: se deselecta SIN SEGUIMIENTO; SHT_CNAME: ENTREGADO; RRE_CNAME: se filtra por la palabra ENTREGA, y se selecciona lo que haya sido entrega efectiva; EVALUACION_DVL: (Todas); en DCL_CNAME: TODOS LOS SERVICIOS, OFICINA NO SISTEMATIZADA, ESPECIALES, CONTROL DE CALIDAD; DIGITALIZED:1
- k. Se clasificar la información por: DEVOLUCIONES y se empieza a filtrar por TIPOLOGIA: Municipio; SRV_CNAME: se deselecta SIN SEGUIMIENTO; SHT_CNAME: DEVUELTO; RRE_CNAME: (Todas); EVALUACION_DVL: EVALUABLE; DCL_CNAME: TODOS LOS SERVICIOS, OFICINA NO SISTEMATIZADA, ESPECIALES, CONTROL DE CALIDAD; DIGITALIZED: (Todas)
- l. Se clasificar la información por: ENTREGA A REMITENTE y se empieza a filtrar por TIPOLOGIA: Municipio; SRV_CNAME: se deselecta SIN SEGUIMIENTO; SHT_CNAME: DEVUELTO, OTRA GESTION; RRE_CNAME: Solo lo entregado a remitente; EVALUACION_DVL: (Todas); DCL_CNAME: TODOS LOS SERVICIOS, OFICINA NO SISTEMATIZADA, ESPECIALES, CONTROL DE CALIDAD; DIGITALIZED: (Todas)
- m. Se clasificar la información por: ENTREGA NORMALES y se empieza a filtrar por TIPOLOGIA: Municipio; SRV_CNAME: SIN SEGUIMIENTO; SHT_CNAME: ENTREGADO; RRE_CNAME: ENTREGADO; EVALUACION_DVL: (Todas); DCL_CNAME: TODOS LOS SERVICIOS, OFICINA NO SISTEMATIZADA, ESPECIALES, CONTROL DE CALIDAD; DIGITALIZED: (Todas); se cambia la el SRT_CBARCODE, por CANTIDAD en valores
- n. Por último, se nombra la hoja TAB_NUM
- o. Se realiza lo mismo para URBANO y se cambia únicamente del campo TIPOLOGIA de Municipio a Urbano y en una nueva hoja y se nombra como TAB_URB
- p. Para cada tabla dinámica creada tanto para la tipología de municipio como para urbano, al final de ella se da doble click para que Excel automáticamente crea la base de datos con la respectiva información
- q. Para cada base de datos creada se organiza por la fecha y hora separada en el paso a de mayor a menor; STR_CBARCODE
- r. Luego de organizado el archivo se eliminan los duplicados de STR_CBARCODE y el dato de la cantidad de datos eliminados por seguridad se digita al final de la primera fila de la base de datos.

- s. Se nombra cada base de datos por tipología y clasificación, es decir, por ejemplo, BD_ENT_MUN.
- t. Para los envío que entregados como normal sin seguimiento no se quitan los duplicados, debido a que no tienen número de guía.
- u. Para cada base de datos creada, se genera una tabla dinámica con los siguientes criterios:
 - Filas: DEPARTAMENTO, EVALUACION_SECTOR
 - Columnas: AGRUPACION_SERVICIOS
 - Valores: Cuenta STR_CBARCODE

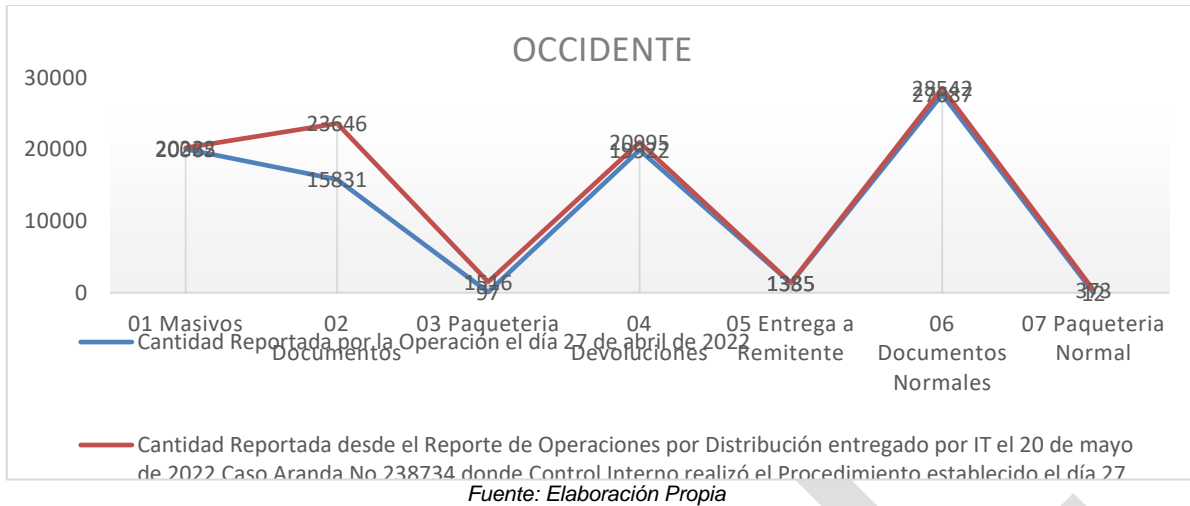
En diseño de informe se selecciona formato tabulado; en subtotales se selecciona no mostrar; nuevamente en diseño de informe se selecciona que se repita la primera columna.

Se nombra al inicio de cada tabla por la clasificación para la siguiente clasificación se copia y se pega la primera tabla dinámica creada en la misma hoja, se ubica en la primera celda se llama cuenta y en el menú se selecciona analizar y se escoge la opción de cambiar datos de origen y escojo la siguiente tabla, así hasta completar las tres tablas dinámicas por tipología

Por último, se nombra el archivo como TAB_MUN_FIN para municipio y TAB_URB_FIN para Urbano.

- v. Esta información es enviada a los profesionales de transporte en cada regional, los cuales son los encargados de verificar la información y de solicitar los cambios a la misma que sean necesarios a través de correo electrónico, esta información debe ser aprobada por el gerente regional, luego de realizados los cambios nuevamente se envía al profesional de transporte para aprobación por parte de él, el gerente regional y el supervisor del contrato, para conciliar con el gestor de transportes y generar la factura.
2. Luego se toma el archivo variable entregado por la Torre de Control el 27 de abril de 2022 y se crea un archivo paralelo siguiendo los siguientes pasos:
- a. Se eliminan las hojas denominadas BD y Hoja de trabajo, esto con el objetivo de diferenciar los archivos validados de los entregados por la Operación
 - b. Se borra la información que se encuentra en las hojas denominadas Municipio_Bases y Urbano_Bases
 - c. Se copia la información del archivo paralelo creado en el paso 1 de las hojas denominadas TAB_MUN_FIN y TAB_URB_FIN y se pega en las hojas del archivo paralelo denominadas Municipio _Bases y Urbano_Bases respectivamente.

Al comparar por la cantidad de guías reportadas por Torre de Control versus la información obtenida por esta Oficina Asesora de Control Interno se evidenciaron las siguientes diferencias de cantidades:



Teniendo en cuenta las diferencias presentadas en las cantidades, se procedió a realizar el análisis de inconsistencias de información:

Inconsistencias de Información

HALLAZGO No. 05: Duplicidad de información e inconsistencias que afectan la integridad y confiabilidad de las guías que fueron objeto de pago de la facturación variable incumpliendo con los principios del Manual de Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad – MN-GS-SI-007.

Con la información entregada por la Vicepresidencia de Operaciones el día 27 de abril de 2022 se analizaron los Archivos de validación variable los cuales son soporte para el pago de la facturación variable.

Para esto se consolido la información entregada por la Torre de Control en una base de datos o, se procedió a elaborar consultas con los siguientes criterios:

1. Para cada uno de los conceptos (Entregado, Devueltos y Entrega a Remitente) se generó consultas buscando las guías duplicadas.

Al ejecutar las consultas se obtuvieron los siguientes resultados:

Guías Duplicadas:

Concepto	Cantidad
Guías que posiblemente se pagaron 2 veces por devoluciones	18
Guías que fueron entregadas a usuario o remitente y que luego fueron devueltas	16
Total	34

Fuente: Elaboración Propia

Evidencia del Hallazgo:

- a) Archivos Evaluación Variable Gestores Nuevo Modelo de Transporte occidente.
- b) PT-Occidente Hoja PT-Integridad

Oportunidad de Mejora

Ajustar el Reporte de Operaciones por Distribuidor en el sistema SIPOST para que de manera automática se emita la información respectiva teniendo en cuenta todas las variables requeridas para el pago del transporte secundario variable.

OBSERVACION No. 9: Se evidencia que existe retraso en la implementación del módulo de liquidación y cuantificación de la facturación para el transporte secundario variable:

De acuerdo con la reunión sostenida el día 27 de abril entre la Torre de Control y está Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, en donde nos fue informado que el proceso de generación del archivo soporte para el pago de la facturación variable se sigue realizando de manera manual, se puede establecer que aún no se terminó el desarrollo en el sistema SIPOST que permita generar este reporte de manera automática.

Evidencias de la Observación

- a) Grabación de mesa de trabajo del 27 de abril de 2022.

Oportunidad de Mejora

Que la oficina de Tecnología de la Información continúe con las acciones y actividades necesarias para la correspondiente entrega a la ejecución de dicho requerimiento tecnológico.

Respecto al componente tecnológico la Vicepresidencia de Operaciones se comprometió en reunión del 14 de junio, en dar respuesta a la Oficina de Control Interno sus observaciones, El tiempo de respuesta del informe preliminar venció el 15 de junio 2022 y a la fecha de emisión del presente informe final no fueron recibidas observaciones diferentes a las relacionadas en la mesa de trabajo.

COMPONENTE DE RIESGOS

Comprende la evaluación de la administración de los riesgos de los procesos de gestión de la Operación relacionados con contratos de transporte terrestre multimodal en su identificación, controles y evaluación de estos.

ANÁLISIS DE RIESGOS DEL SUBPROCESO DE TRANSPORTES

Riesgos identificados en Subproceso de transporte		Calificación Riesgo Inherente	Plan de acción
R56	Incumplimiento de las obligaciones establecidas en los contratos de transporte pactado entre las partes	Extremo	1. Informes de supervisión claros y oportunos para toma de decisiones ante incumplimientos, por fallas o errores del Contratista de transporte (Periodicidad Mensual) 2. Aplicación de descuentos pactados por ANS ante los no cumplimiento evidenciados
R57	Pérdida, extravío, expoliación y/o hurto en paquetería y documentos Transportados por SPN	Extremo	Uso de dispositivos tecnológicos (Candados satelitales y señuelos) en las rutas que requieran de medidas de seguridad adicionales por su contenido, y a la naturaleza de la carga (Periodicidad: A solicitud)
R58	Incumplimiento en los tiempos de entrega establecidos en el servicio (promesa de valor) y en la calidad de la gestión	Alto	No presenta plan de acción vigencia 2022

Fuente: Sherlock Versión 4.2

Se evidencio que el Subproceso de Transporte dentro de su matriz de riesgos tiene identificado en el Riesgo R56 que hace referencia Incumplimiento de las obligaciones establecidas en los contratos de transporte.

Con planes de acción definidos en los descuentos por ANS y los informes de supervisión, de lo anterior se deduce un control de seguimiento ya que su periodicidad de medición es mensual y no se identificó dentro de la revisión de Sherlock un evento de materialización del riesgo.

Realizada solicitud de información a la operación sobre como determinan si un servicio requiere candado satelital, que soporte queda de su cumplimiento y como se rastrea el recorrido realizado por un vehículo a partir de la señal del candado satelital, fue recibida respuesta el 12 de mayo 2022 del Jefe Nacional de Transporte, quien informa lo siguiente:

“En los contratos de transporte actual se tiene como valores agregados a cero costos, la utilización de algunos recursos (Candado Satelital) para el seguimiento de los vehículos durante el trayecto de las rutas establecidas, cuando se solicita dicho recurso o valor agregado, este se realiza a través de un correo al contratista por parte de operación de cada regional, pero por el momento no se ha utilizado dicho recurso”. (Subrayado nuestro)

Recomendación 2

Evaluar el uso de los recursos establecidos contractualmente respecto a la seguridad de los vehículos, como es el caso de los candados satelitales, lo cual puede ayudar a reducir los incidentes de seguridad presentados o que se puedan presentar.

Aspectos Relevantes Positivos

Se observa que la operación cuenta con conocimiento del modelo de transporte terrestre multimodal que Servicios Postales Nacionales SAS tiene establecido actualmente.

La comunicación del personal de supervisión correspondiente a la regional de occidente y por parte del Líder de Supervisión en la Sede Principal que atendió la auditoría mantuvo una comunicación respetuosa y atendieron las inquietudes que se presentaron previo al informe preliminar.

VII Conclusiones

Se dio apertura a la auditoria con la reunión virtual del día 7 de abril 2022 dónde el Vicepresidente de Operaciones nos brinda información sobre el modelo de transporte actual. Igualmente, mediante CIEC 087 e 2022 del 19 de abril 2022 donde se informa el objetivo, alcance y equipo auditor.

Para el día 13 de abril fue realizada la solicitud de información mediante mail a la Vicepresidencia de Operaciones dando plazo de entrega de 3 días hábiles (20 de abril), sobre el cual nos solicitan 12 días hábiles adicionales (6 de mayo). Esta fue suministrada parcialmente el 29 de abril 2022. Se realizó reiteración de la solicitud por la información pendiente el día 11 de mayo 2022 con respuesta final el 12 de mayo. Lo anterior para un total de 19 días hábiles en entrega de información lo que genera demora en el proceso auditor.

Respecto a las mesas de trabajo realizadas con los supervisores de la operación se informa que fueron programadas considerando los tiempos normales de ejecución por parte del personal encargado de la supervisión con el fin de cubrir el ciclo de supervisión del mes de marzo 2022 de la regional de occidente. Lo anterior generó un mayor tiempo en la ejecución de la auditoría a lo

establecido en el plan anual de auditorías internas toda vez que el proceso de supervisión presentaba demora en su ejecución. Fueron realizadas 8 mesas de trabajo desde el 7 de abril 2022.

La reunión para socialización del informe preliminar de auditoría realizado fue realizado el 14 de junio 2022, dejando acta de soporte y enviada a la Vicepresidencia de Operaciones. En esta se relacionan compromisos de respuesta y entrega de información que no fueron recibidos hasta la emisión del presente informe final.

Este proceso auditor genera el presente informe preliminar con 9 observaciones y 5 hallazgos con oportunidades de mejora sobre los cuales estamos atentos al plan de mejoramiento. Así mismo presentamos dos recomendaciones.

Cordialmente,

JOSEFINA DEL PILAR RODRIGUEZ ARIAS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Equipo Auditor: Yamelli Zamora – Líder Nivel II
Jennifer Parra – Líder Nivel I
Yeimy Perez – Profesional de Control Interno
Juliana Calpa – Profesional Experta I

TRD 130.03.01: Informe de auditoría preliminar de transporte terrestre en tiempo real