	INFORME DE AUDITORÍA	PR-EC-001-FR-006
		VERSIÓN: 02

GESTION COMERCIAL - PROCESO FINANCIERO
SERVICIO AL CLIENTE - SEGURIDAD POSTAL - ALMACÉN – INFORMATICA Y
TECNOLOGÍA

AUDITORIA REALIZADA A
CENTROS OPERATIVOS - PUNTOS DE VENTA - EXPENDIOS
REGIONAL NORTE

Remitido a:

Dra. JUAN GONZALO BOTERO
Gerente Regional Oriente

Fecha de presentación
Octubre 21 de 2015

Regional Centro: Bogotá - Diagonal 256 e 35A 35. Tel: (+57) 41992192 ▶ Regional Noroccidente: Medellín - Cr 64C e 72 2C. Tel: (+57) 2575074 ▶ Regional Oriente: Bucaramanga - Cr 36 e 52 68. Tel: (+57) 6439492 ▶ Regional Occidente: Cali - Avenida 3 Norte n 32 33. Tel: (+57) 6683406 ▶ Regional Sur: Bogotá - Cr 5 e 24 37. Tel: (+57) 2613819
 Regional Litoral: Manizales - Kilometro 14 vía al Magdalena. Tel: (+57) 8742029 ▶ Regional Norte: Barranquilla - Ciudad 713C 07. Tel: (+57) 3643844

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Tabla de contenido

I.	OBJETIVO	3
II.	METODOLOGIA UTILIZADA.....	3
III.	ALCANCE	3
IV.	RESULTADOS DE LA AUDITORÍA	5
V.	CONCLUSIONES	43
VI.	RECOMENDACIONES.....	43

FINANCIAL

I. OBJETIVO

Realizar una auditoría especial con el fin de aplicar pruebas a los controles y evidenciar la presencia o no de riesgos críticos, para lo anterior se verificó el personal administrativo vinculado a la Regional Norte y el cumplimiento de los procedimientos, manuales, resoluciones y circulares que tiene establecidos la entidad.

II. METODOLOGIA UTILIZADA.

Las pruebas realizadas para evaluar y desarrollar la auditoría en los Puntos de venta y Centro Operativo Regional fueron las siguientes:

- Visita Centro Operativo Regional.
- Visita Puntos de Venta.
- Revisión no existente de correo represado, tráfico de correo, rezagos (Admisión, Clasificación y Distribución).
- Se tomó registro fotográfico de las condiciones físicas y de seguridad del Centro Operativo Regional y de los puntos de venta.
- Registro Fotográfico.
- Verificación de los activos fijos.
- Arqueos de caja de Productos, Material Filatélico y Material de Empaque.
- Visita al gestor "COORANDINA"

III. ALCANCE.

Determinar que los Centros Operativos, Centros Operativos Regional, Puntos de Ventas y Expendios de la Regional Norte, los cuales fueron visitados, estén otorgando cumplimiento a los procedimientos establecidos por la Entidad; en el marco de los siguientes componentes:

Componente Estratégico: Análisis de mercado.

Componente Administrativo: Evaluar el cumplimiento de los procesos y subprocesos administrativos establecidos por la entidad en los puntos de venta, como lo es la seguridad del establecimiento, arqueos de especies y material filatélico.

Componente Tecnológico: Verificación del cumplimiento de la Política de Seguridad de Información y control de los elementos tecnológicos de SPN.

Componente Financiero: Arqueo de caja de productos, análisis de efectivo autorizado en las oficinas postales.

Componente Legal: Verificar el cumplimiento de los procedimientos, políticas y circulares internos y normas externas aplicables en los puntos de venta, como lo son: organización del archivo documental, medidas de seguridad implementadas, el uso de dotación, entre otros.

Componente Operativo: Evaluar el cumplimiento de la promesa de valor a través de la verificación y análisis de la gestión realizada hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes.

La Auditoría fue atendida por los líderes de Puntos de Venta, Centro Operativo y Expendios que a continuación se menciona, ver (Tabla N° 1) inició el día 03 de Agosto y finalizó el 06 de Agosto de 2015.

Tabla N° 1.

REGIONAL NORTE			
CENTROS OPERATIVOS	DIRECCIÓN	TELÉFONO	LIDER OPERATIVO
CO Magangué	Transversal 4 # 14 - 07	(5) 6878154	Francisco Antonio Bravo López
CO Sincelejo	Calle 21 # 14-04 La Pajuela	(5) 2821459	Dany José Vergara Oliva
CO Montería	Calle 28 # 6-37	(4) 7811526	José Alfredo Novoa Garecía
PUNTOS DE VENTA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	LIDER OPERATIVO
P.V. Magangué	Transversal 4 # 14 - 07	(5) 6878154	Elena Sabaye Espinoza
P.V. Sincelejo	Carrera 16 # 24-46 Local 3	(5) 2825342	Miguel Gómez Torres
P.V. Montería	Calle 28 # 6-37	(4) 7811526	Jose Navarro Hernandez
P.V. La Unión	Calle 30 - 13c 07	(5) 3461042	Luis Alfredo Cardona Paz
P.V. Zona Uno	Calle 40 - 44 - 109	(5) 3406359	Ingrid Maria Novoa
P.V. La Campiña	Calle 84 - 45 - 31 local 3	(5) 3735471	Merlis Patricia Acosta Salcedo
EXPENDIOS	DIRECCIÓN	TELÉFONO	LIDER OPERATIVO
Ovejas	No se encontró Dirección	3017009834	Maura Mendoza
Los Palmitos	Carrera 12 # 7 B-17	3205686716	Margelis Cárdenas
San Juan de Betulia	Calle Real #5-37	Cerrado	Cerrado
Morroa	Calle 10#5-34	3008007135	Irina Guerra
Corozal	No se encontró dirección	No informo	Elina Erazo
Ayapel	Caserío Principal	No informo	Neuder Herrera Casilla
La Apartada	Caserío Principal	No informo	Nancy Estrada Molina
Montelibano	Caserío Principal	No informo	Luciano Florián
Buena Vista	Caserío Principal	No informo	Delia Rojas
Planeta Rica	Caserío Principal	No informo	Luis Hoyos

Fuente: Oficina de Control Interno.

IV. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

1. COMPONENTE ESTRATÉGICO

a) Análisis de Mercado

Durante las visitas in situ realizadas a las oficinas postales se indagó la zona en la cual se encuentran localizadas, para esto se tuvo en cuenta distancias de la competencia. Del análisis efectuado se concluye que los puntos de venta se encuentran estratégicamente situados en zona de gran afluencia comercial, por la cantidad de oficinas y comercio a su alrededor, de regular afluencia al estar ubicada en sitio de poco comercio, y zona de poca afluencia permitiendo disminuir la oportunidad de ventas del portafolio de productos y servicios ofertados ver (Tabla No 2.)

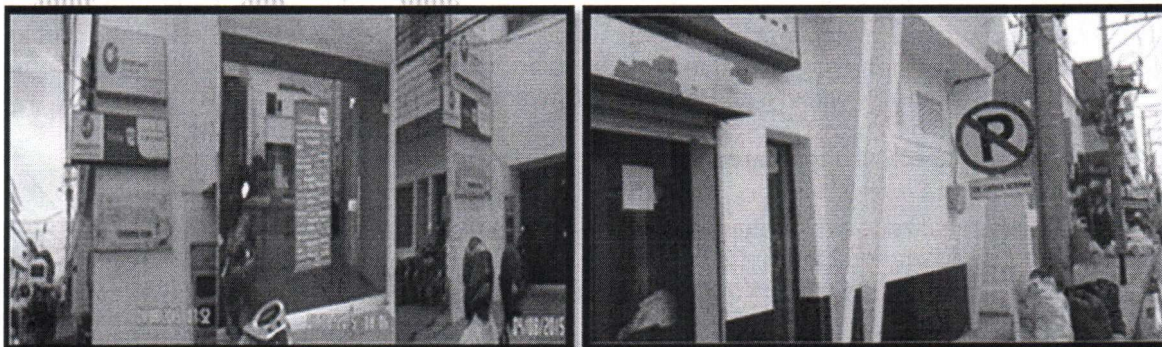
Tabla No 2

PUNTOS DE VENTA UBICADOS ESTRATEGICAMENTE				
Item	PUNTO DE VENTA	ZONA DE GRAN AFLUENCIA	ZONA DE REGULAR AFLUENCIA	ZONA DE POCA AFLUENCIA
1	SINCELEJO	X		-
2	MAGANGUÉ		X	-
3	MONTERÍA		X	-
4	LA UNIÓN		X	-
5	ZONA UNO	X		-
6	LA CAMPIÑA		X	-
TOTAL:	6	2	4	0
% DE UBICACIÓN:	100%	33.34%	66.66%	0%

Fuente: Elaboración Propia a través de información suministrada por la OACI.

A continuación se muestra ejemplo del contenido en la Tabla N° 2. Ver (Imagen N° 1)

Imagen N° 1.



Fuente: Pv. Sincelejo – Pv. Montería.

b. Publicidad

Como se observa en la (Imagen N° 01), se manifiesta que el 100% de los puntos de venta visitados poseen el mismo logo e imagen corporativa actual para los avisos empleado por la entidad y los elementos de consulta e información al usuario como lo establece el "Manual para oficinas, numeral 4.2. Servicio al Cliente".

De los 10 expendios visitados, ocho (8) de ellos, es decir el 80% contaban con el aviso publicitario instalado a excepción del expendio de Morroa puesto a que éste, se encontraba guardado dentro del establecimiento como se puede observar en la (Imagen N° 02), y expendio Ayapel,

Imagen N° 02.



Fuente: Expendios "Morroa y Ayapel"

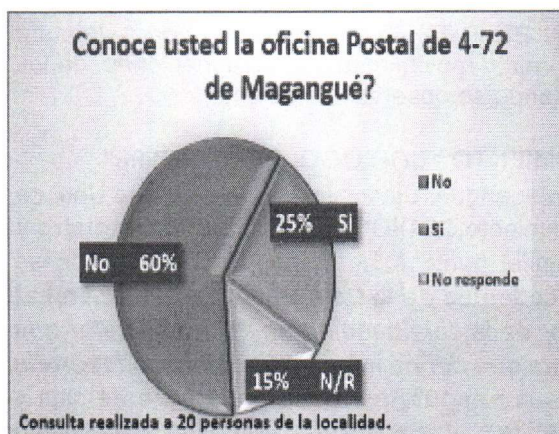
El aviso publicitario se encuentra ubicado al interior del local haciendo de ello que exista el riesgo que la población en general no tenga conocimiento a fondo de la existencia del expendio y los servicios que ofrecemos y que nuestra marca no tenga el impacto que debiera.

Pese a la observación dada a los responsables de los mismos, solicita de carácter urgente y real sea cambiado el aviso toda vez que sugiere que el Slogan **"Entregando lo mejor de los Colombianos"** no es llamativo ya que la gente del común pregunta que no se especifica que se entrega? De igual manera lo manifestaron los responsables de los expendios de Montelibano, Pueblo Nuevo y Planeta Rica quien es el más interesado debido a que a su entorno se encuentra ubicada la competencia como son Servientrega, Red Serví, Envía, etc.

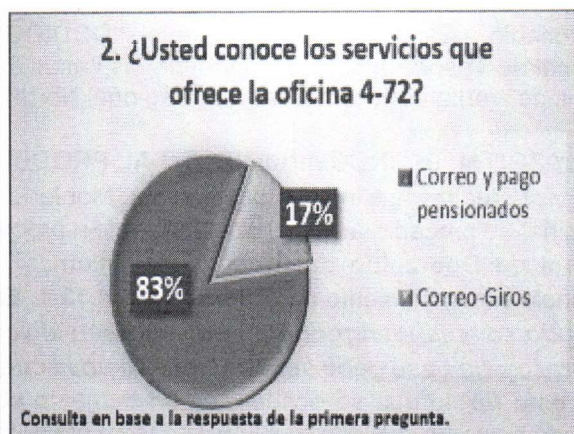
c. Reconocimiento de Marca SPN

Durante las visitas realizadas a los puntos de venta y centros operativos, se realizó sondeo dentro de la población de Magangué a través de una encuesta en promedio a 20 habitantes del sector evidenciando lo siguientes resultados para dicha oficina, ver (Grafica N° 01 e Grafica N° 02).

Gráfica N° 01.



Gráfica N° 02.



Fuente: Oficina de control interno con información suministrada localidad de Magangué Bolívar.

Esta actividad realizada durante la auditoria permite ver que SPN no tiene mayor reconocimiento de marca en la localidad, por lo cual se hace necesario fortalecer y generar mayor impacto en la imagen de la entidad como oficina Postal del correo oficial de Colombia.

2. COMPONENTE FINANCIERO

ANÁLISIS FINANCIERO.

Se realizó un análisis financiero a cada uno de los puntos de venta auditados, teniendo en cuenta sus ingresos, gastos y costos mensuales generando el siguiente resultado.

a) PYG

Se tomaron los ingresos, gastos y costos de los puntos de venta visitados "Montería, Magangué, Sincelejo, La Unión, Zona Uno, La Campiña" pertenecientes a la Regional Norte, para conocer los estados y resultados de pérdida o ganancia de cada uno de estos como se observa en la (Tabla N° 03),

Tabla N° 03

Punto de Venta	Ingresos	Gastos	Costos	Utilidad del Ejercicio
Montería	\$ 102.582.577	\$ 9.900	\$ 89.833.860	↑ \$ 12.738.817
Magangué	\$ 11.801.611	\$ 6.000	\$ 23.846.025	↓ \$ (12.050.414)
Sincelejo	\$ 75.810.671	\$ 15.709	\$ 66.394.585	↑ \$ 9.400.377
La Unión	\$ 5.558.267	\$ -	\$ 443.247	↑ \$ 5.115.020
Zona Uno	\$ 7.410.915	\$ -	\$ 485.374	↑ \$ 6.925.541
la Campiña	\$ 6.706.000	\$ 6.000	\$ 2.088.508	↑ \$ 4.611.492

Fuente: Oficina de Control Interno.

Como se observa en la Tabla N° 03 el Punto de Venta Montería presenta una utilidad de \$ 12.738.817 con un acumulado de ingresos a la fecha de \$ 102.582.577, mientras que el Punto de Venta Magangué presenta una pérdida de del mismo periodo de \$ 12.050.414 teniendo en cuenta que sus costos son más altos que los ingresos que genera esta. Es de aclarar que este análisis no se tiene en cuenta los gastos de personal que labora en cada punto de Venta.

b) Movimientos de Consignaciones y Bases de Caja.

Se procedió a verificar el procedimiento **"CODIOGO: PR-FI-TS-006"** establecido por la Jefatura nacional de Tesorería para el control de las bases de caja y movimiento de consignaciones de los puntos de venta pertenecientes a la Regional Norte donde se observó lo siguiente,

HALLAZGO N° 01. INCUMPLIMIENTO AL PROCEDIMIENTO "CODIOGO: PR-FI-TS-006"

En la visita realizada a los puntos de venta "Montería, Magangué, Sincelejo, La Unión, Zona Uno, La Campiña" se procedió a validar la ejecución del procedimiento **CODIGO: PR-FI-TS-006 "Registro y Control de Operación de Efectivo en Oficinas"** en el punto **4.13. Base de Caja**. Donde se evidencio el cumplimiento parcial del punto **4.13.1. Excedentes de la Caja Base**. En el numeral a) **"Cuando se recauden recursos que superen el valor de la caja base en un 10%, ese valor que supera la caja base debe ser consignado en la cuenta que defina jefatura nacional de tesorería para este fin"** lo que se observo es un aumento superior al 10% permitido en la base de caja y llegando hasta un máximo de 651% como se observa en la (Tabla N° 04), se evidencio que el punto de venta "Montería" realiza una (1) consignación en dos meses lo que lleva el incumplimiento al numeral c) **"El Punto de Venta y/o operativo no puede tener recursos de la operación que superen los dos días hábiles en caja, salvo en casos especiales previa autorización de la Jefatura Nacional de Tesorería"** ver (Anexo N.° 1), esto se genera por la falta de control y monitoreo de los profesionales de Punto de Venta y Tesorería, lo que pone en riesgo los recursos económicos de la entidad.

Tabla N° 04.

Pv. De Venta	Base de Caja Asignada	Junio	Julio
Monteria	\$ 3.000.000	134%	198%
Magangue	\$ 500.000	273%	205%
Sincelejo	\$ 5.000.000	0%	126%
La Unión	\$ 10.000.000	0%	133%
Zona Uno	\$ 4.000.000	222%	278%
La Campiña	\$ 2.000.000	615%	651%

Fuente: Oficina de Control Interno.

c) Promedio de Bases de Caja.

Se realizó un estudio para mirar el movimiento de las bases de caja promedio de cada mes ver (Tabla N° 05),

Tabla N° 05.

Pv. Montería - Base de Caja \$ 3.000.000	Pv. Montería - Base de Caja \$ 3.000.000	Pv. La Unión - Base de Caja \$ 10.000.000	Pv. La Unión - Base de Caja \$ 10.000.000
Periono del 1 al 15 de Junio	Periono del 16 al 30 de Junio	Periono del 1 al 15 de Junio	Periono del 16 al 30 de Junio
\$ 2.963.967,64	\$ 3.155.635,45	\$ 9.187.439,06	\$ 7.493.870,80
Pv. Montería - Base de Caja \$ 3.000.000	Pv. Montería - Base de Caja \$ 3.000.000	Pv. La Unión - Base de Caja \$ 10.000.000	Pv. La Unión - Base de Caja \$ 10.000.000
Periono del 1 al 15 de Julio	Periono del 16 al 31 de Julio	Periono del 1 al 15 de Julio	Periono del 16 al 31 de Julio
\$ 3.510.007,03	\$ 4.645.316,50	\$ 9.697.975,20	\$ 10.622.413,25

Pv. Magangué - Base de Caja \$ 500.000	Pv. Magangué - Base de Caja \$ 500.000	Pv. Zona Uno - Base de Caja \$ 4.000.000	Pv. Zona Uno - Base de Caja \$ 4.000.000
Periono del 1 al 15 de Junio	Periono del 16 al 30 de Junio	Periono del 1 al 15 de Junio	Periono del 16 al 30 de Junio
\$ 626.613,33	\$ 927.850,00	\$ 3.113.171,00	\$ 7.725.647,36
Pv. Magangué - Base de Caja \$ 500.000	Pv. Magangué - Base de Caja \$ 500.000	Pv. Zona Uno - Base de Caja \$ 4.000.000	Pv. Zona Uno - Base de Caja \$ 4.000.000
Periono del 1 al 15 de Julio	Periono del 16 al 31 de Julio	Periono del 1 al 15 de Julio	Periono del 16 al 31 de Julio
\$ 654.121,67	\$ 725.381,88	\$ 7.272.488,62	\$ 3.818.020,35

Pv. Sincelejo - Base de Caja \$ 5.000.000	Pv. Sincelejo - Base de Caja \$ 5.000.000	Pv. La Campiña - Base de Caja \$ 2.000.000	Pv. La Campiña - Base de Caja \$ 2.000.000
Periono del 1 al 15 de Junio	Periono del 16 al 30 de Junio	Periono del 1 al 15 de Junio	Periono del 16 al 30 de Junio
\$ 1.457.206,25	\$ 2.532.176,67	\$ 2.031.825,85	\$ 6.280.420,85
Pv. Sincelejo - Base de Caja \$ 5.000.000	Pv. Sincelejo - Base de Caja \$ 5.000.000	Pv. La Campiña - Base de Caja \$ 2.000.000	Pv. La Campiña - Base de Caja \$ 2.000.000
Periono del 1 al 15 de Julio	Periono del 16 al 31 de Julio	Periono del 1 al 15 de Julio	Periono del 16 al 31 de Julio
\$ 4.472.446,67	\$ 4.402.353,13	\$ 5.825.337,52	\$ 1.506.622,73

Fuente: oficina de Control Interno.

Como se observa en la Tabla N° 05 los puntos de venta "Magangué y Zona Uno" tienen un aumento en las bases de caja y se puede analizar un estudio para su incremento en la misma debido al flujo que se maneja.

ARQUEOS.

Se procedió a velar por el cumplimiento del procedimiento PR-FI-TS-006 "Registro y control de operación de manejo en efectivo en oficinas".

d) Arqueos Caja de Productos.

En la visita realizada a los puntos de venta (Montería, Magangué, Sincelejo, Zona Uno, La Campiña y La Unión), donde se procedió si se está dando el cumplimiento al procedimiento PR-FI-TS-006 "Registro y control de operación de manejo en efectivo en oficinas".

HALLAZGO N° 02. FALTANTE EN CAJA PRINCIPAL DE PRODUCTOS.

En la visita realizada al Punto de Venta "la Campiña" se evidencio por medio del arqueo de caja un faltante de veinte mil trescientos cincuenta pesos Mcte (\$ 20.350), la responsable informa que estaba realizando el despacho de los envíos admitidos y que en ese momento llego una persona solicitando que le cambiara un billete de veinte mil pesos Mcte (\$ 20.000) y que no recuerda si recibió o no el billete, teniendo en cuenta que el **Manual para las Oficinas** en el **Numeral 10. PROHIBICIONES "Cambiar efectivo a personas extrañas"**, lo que genero perdidas en los ingresos del punto de venta, esto por falta de inobservancia o conocimiento de los procedimientos la principal causa de que esto se presentara con los ingresos de la entidad. Ver (Tabla N° 06)

Tabla N° 06.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. ARQUEO DE CIERRE DIARIO DE CAJA PRODUCTOS PUNTO DE VENTA CAMPIÑA miércoles, 05 de agosto de 2015 Hora 07:00:00 p. m.			
CLASE	DENOMINACION	CANTIDAD	VALOR TOTAL
BILLETE	\$ 1.000,00	-	\$ -
BILLETE	\$ 2.000,00	-	\$ -
BILLETE	\$ 5.000,00	5	\$ 25.000,00
BILLETE	\$ 10.000,00	4	\$ 40.000,00
BILLETE	\$ 20.000,00	56	\$ 1.120.000,00
BILLETE	\$ 50.000,00	13	\$ 650.000,00
MONEDA	\$ 50,00	-	\$ -
MONEDA	\$ 100,00	9	\$ 900,00
MONEDA	\$ 200,00	-	\$ -
MONEDA	\$ 500,00	-	\$ -
MONEDA	\$ 1.000,00	-	\$ -
TOTAL EFECTIVO EN CAJA			\$ 1.835.900,00
TOTAL EXISTENCIA			\$ 1.835.900,00
BASE ASIGNADA DE CAJA "PV. LA UNION"			\$ 2.000.000,00
VENTAS - 05 de Agosto			\$ 158.050,00
Giros 05 de Agosto			\$ 332.150,00
CIERRE DIARIO DE CAJA 04 DE AGOSTO			\$ 2.030.350,00
Saldo final día 05 de agosto			\$ 1.856.250,00
CONSIGNACIÓN de Agosto de 2015 - Bancolombia No.			\$ -
EFECTIVO EN CAJA			\$ 1.835.900,00
FALTANTE			\$ (20.350,00)
Observaciones: * En el arqueo realizado presento un Faltante de \$ 20.350, el lider informa que esto se genero por que en las horas de la tarde se procedio a realizar el cambio de un billete de \$20.000 el cual nunca recibio, ya que en ese momento estaba realizando despacho de los envios generados en el dia al personal de transporte.			

Fuente: Oficina de Evaluación y Control Interno.

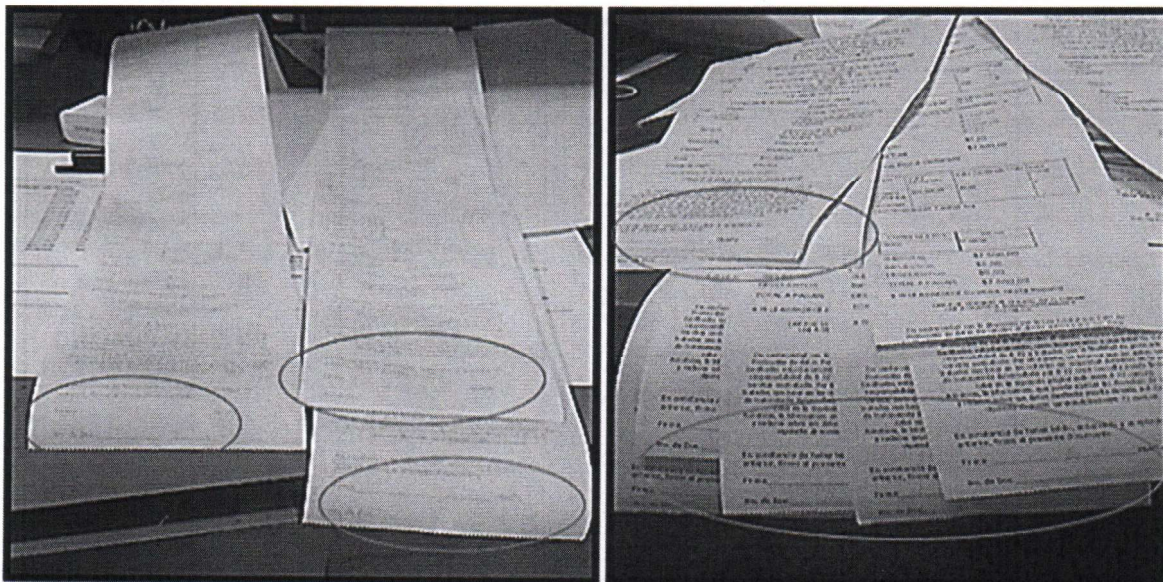
FACTURAS DE VENTA

Durante la visita realizada a los puntos de venta pertenecientes a la Regional Norte se procedió a validar el cumplimiento del Manual de Oficinas Punto 6. Protocolos después de Admitir Envíos, donde se observó lo siguiente,

HALLAZGO N° 03. FACTURAS DE VENTA SIN FIRMA DEL CLIENTE.

Se observó que los puntos de venta "La Unión y Campiña" no están cumpliendo con lo establecido en el Manual de Oficina en el Punto 6. PROTOCOLOS DESPUÉS DE ADMITIR ENVÍOS establece: **"... Verificar que la factura de venta, factura de Sipost II, comprobante de pago, guías (EMS y CP72), guías factura, cartas de responsabilidad, facturas comerciales, salida de ruta de transporte, marbete, sticker y sticker de porte variable, estén diligenciados en su totalidad y correctamente, que la información no se encuentre enmendada o con tachones..."**, teniendo en cuenta la importancia de la firma (aceptada) por el comprador para que constituya título valor, lo que conllevaría inconformidades de los clientes, la falta de inobservancia en los procedimientos del manual en mención es el principal generador de este tipo de contratiempos. Ver (Imagen N° 03)

Imagen N° 03.



Fuente: Punto de Venta "Campiña y La Unión"

PAGO DE PENSIONADOS

Con el propósito de validar los pagos totales generados a los pensionados y verificar si hubo faltante o sobrante de efectivo, devoluciones por no cobro y quejas de pensionados, en cumplimiento del Manual Para Pago a Pensionados descrito por SPN, en el cual se ejecutó y se evidenció:

Se confrontó listado de pensionados generado por tesorería **Vs** listado de pensionados generado para cada uno de los puntos de venta con sus respectivos pagos totales por día el cual coincidió con unas de las diferentes programaciones.

Realizando el paso anterior, se procedió a la sumatoria de cada uno de los comprobantes de pago por día con el fin de verificar sus fechas y valores ejecutados en total **Vs** reportado en el FORMATO listado de nómina de cada uno de los puntos de venta (**PR-FI-TS-004-FR-005**) y Balance de Pago de Pensionados comprendido entre los días del 03 al 06 de Agosto de 2015, arrojando los siguientes resultados Ver (Tabla N° 06)

Tabla N° 06

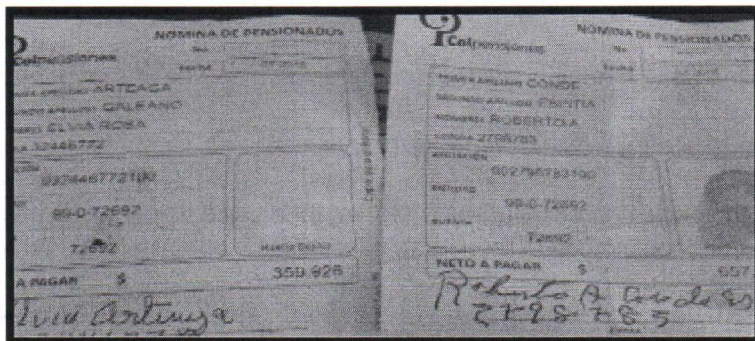
Puntos de Venta	N.º de Pagos Programados	Administradora	Total pagos	Diferencias	Observaciones
La Unión	549	Colpensiones	\$ 8.838.567,00	\$ -	
Montería	147	Colpensiones	\$ 196.422.983,00	\$ 45.633,00	Este Faltante obedece de picos consignados para la contingencias el cual se encuentran consignados en la cuenta N.º 688837937587 de BanColombia
Sincelejo	3	Colpensiones	\$ 856.494,00	\$ -	
Magangue	5	Colpensiones	\$ 1.903.344,00	\$ 1.121,00	Sobrante ajuste a la moneda al momento cancelar el pensionado, se le informa que este valor debe ser consignado a la cuenta de la entidad.

Fuente: Oficina de Control Interno.

HALLAZGO N° 04. COMPROBANTE DE PAGO SIN HUELLA.

No se efectúa revisión total al momento de requerir al pensionado la firma y huella en el comprobante de pago. Lo anterior en incumplimiento al Manual Pago a Pensionados (MN - FI - TS-007), en su numeral 2.5. (PAGO A PENSIONADOS) en uno de sus apartes que dice: ***“Requerir al pensionado la firma y huella en el comprobante de pago. En caso que no pueda firmar o no sepa hacerlo, se debe firmar A RUEGO a cargo del acompañante”*** ver (Imagen 04)

Imagen N° 04.

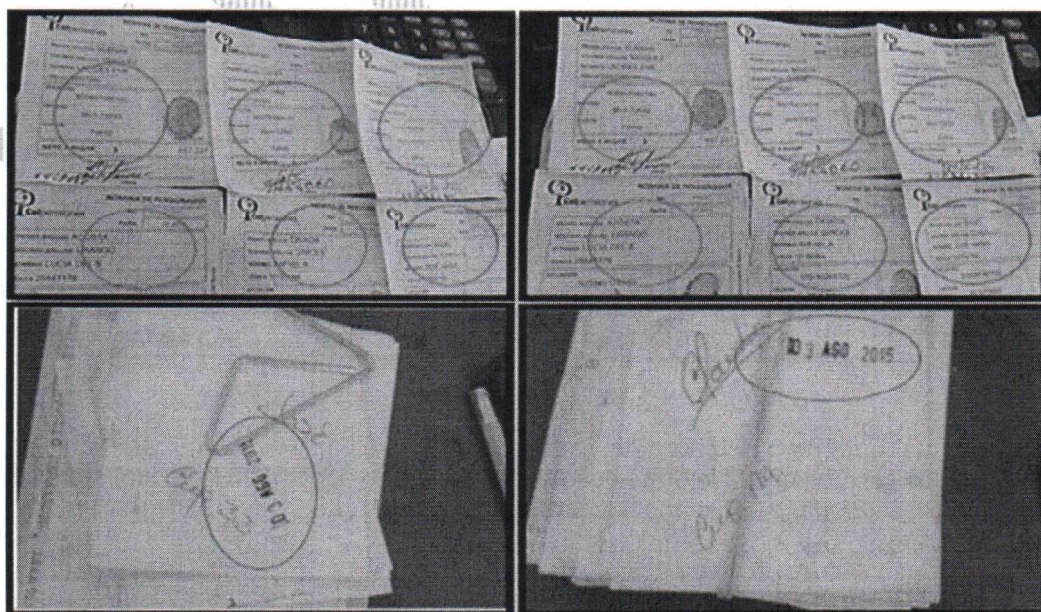


Fuente. P.V. Montería.

HALLAZGO N° 05. COMPROBANTES SIN FECHA NI SELLO DE PAGADO.

Una vez en proceso del primer día de pago, se le recomendó al Asesor del punto de venta y a su auxiliar de pago adherir el sello y fecha de pagado, al cual siendo el segundo día de pago el 04 de Agosto de 2015 a las 5:55 p.m. no se siguió la recomendación sin colocarse fecha ni sello de pagado en los desprendibles de pago de los doscientos noventa y siete (297) pensionados pagados entre los días 03 y 04 de Agosto de 2015, colocando únicamente la fecha en el último desprendible de cada paquete de los mismos pagados por cada uno de los funcionarios responsables del primer día a 147 pensionados, generando reprocesos al momento de la verificación y en incumplimiento al Manual Pago a Pensionados **MN-FI-TS-007, Numeral 2.5 "PAGO A PENSIONADOS" (Coloque el sello de PAGADO y la fecha respectiva, al respaldo del comprobante)** ver (Imagen N° 05)

Imagen N° 05.



Fuente. Punto de Venta "Montería"

3. COMPONENTE ADMINISTRATIVO

Se validó el cumplimiento de cada uno de los componentes establecidos por Servicios Postales Naciones (SPN), para los puntos de venta y centro operativos.

a. Arqueo Especies Postales y Material de Empaque

Se confrontó el inventario generado por SIPOST y el inventario físico de especies postales y material de empaque, con el fin de identificar si presentaban diferencias y cumplimiento del manual MN-SC-002.

Arqueo de especies

HALLAZGO N° 06. DIFERENCIAS EN ESTAMPILLAS, MATERIAL POSTAL, FILATÉLICO Y DE EMPAQUE.

Una vez realizado el arqueo de Especies Postales, se evidenció diferencias entre el físico encontrado con lo reportado en el informe de SIPOST, lo cual refleja que hubo **faltantes** por valor de Dos millones novecientos setenta y un mil ochocientos cincuenta pesos M/Cte. **(\$2.971.850.00)** y **sobrantes** por valor de Un millón setecientos noventa y cinco mil seiscientos cincuenta pesos M/Cte. **(\$1.795.650.00)**; contraviniendo lo establecido en el Manual para oficinas MN-SC-002 numeral 8 Tareas en la Oficina ***"El encargado de la oficina debe realizar arqueos del material postal y filatélico, en caso que esté presente alguna anomalía, debe ser informado inmediatamente al Jefe directo"***, lo anterior genera deficiencias y pérdidas económicas para la entidad. Ver (Tabla N° 06)

Tabla N° 06.

PUNTO DE VENTA	FALTANTES		SOBRANTES	
	CANTIDAD	VALOR	CANTIDAD	VALOR
P.V. Magangué	-970	\$ 1.939.400,00	16	\$ 54.800,00
P.V. Sincelejo	-85	\$ 114.100,00	22	\$ 100.700,00
P.V. Montería	-223	\$ 350.200,00	46	\$ 116.800,00
P.V. Campiña	-54	\$ 140.450,00	44	\$ 122.000,00
P.V. La Unión	-346	\$ 405.400,00	583	\$ 1.390.850,00
P.V. Zona Uno	-8	\$ 22.300,00	3	\$ 10.500,00
TOTAL:	-1686	\$ 2.971.850,00	714	\$ 1.795.650,00

Fuente: Oficina de Control Interno.

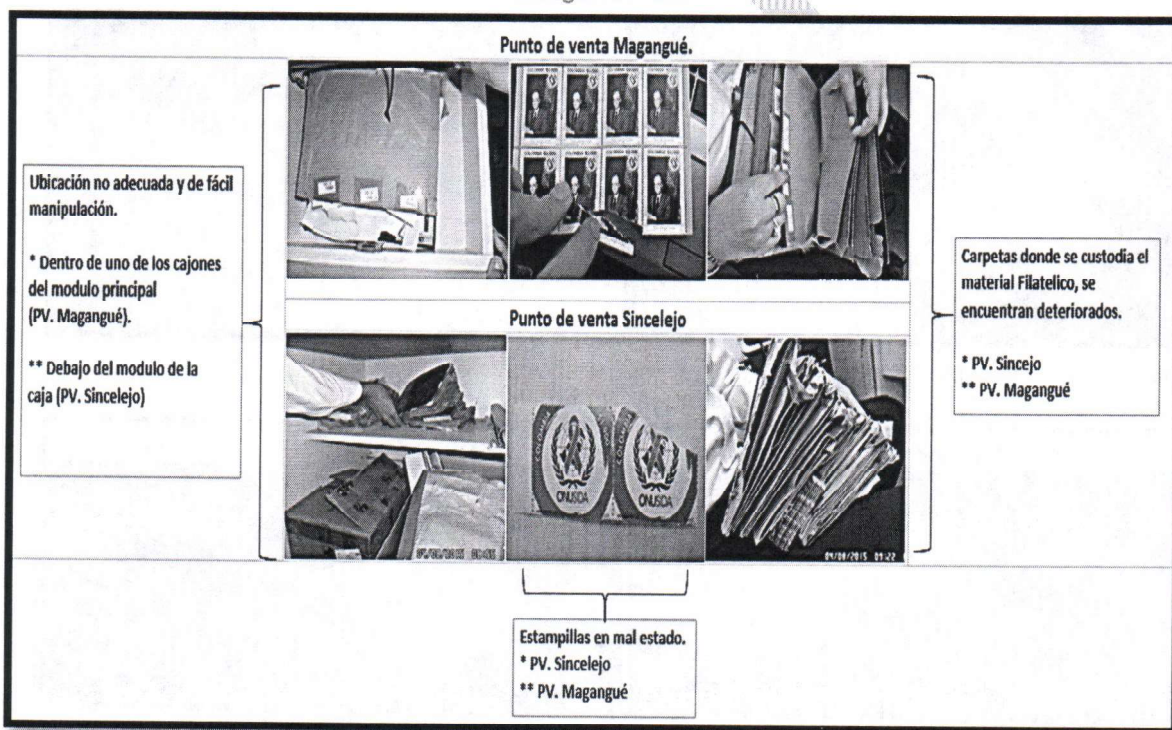
Lo anterior, denota que no se realiza un adecuado seguimiento y control al momento de confrontación de los mismos con el informe del sistema generado por SIPOST, lo cual produce que estos valores representen daño al patrimonio de la entidad.

HALLAZGO N° 07. MATERIAL POSTAL SIN SU DEBIDA CUSTODIA

Se observó que los puntos de venta Magangué y Sincelejo dan cumplimiento parcial a lo establecido en el manual para oficinas numeral 3.2.7 “...**Manejo de insumos envíos, bienes, títulos valores y dineros...**” el cual indica que **“Los envíos, piezas postales, objetos de valor, dinero, maquinas flanqueadoras, material postal, material filatélico y estampillas, deben mantenerse en un lugar seguro y no estar al alcance de personas ajenas a la oficina**”. Como se puede apreciar en la (Imagen N° 06).

El material postal se encontró en los módulos de caja y consecutivamente salvaguardado en carpetas archivadoras deteriorados, encontrando estampillas en mal estado,

Imagen N° 06.



Fuente: Puntos venta Sincelejo y Magangué.

b. Seguridad Postal

Se evaluó el manejo de protocolos de seguridad establecidos en el manual “**MN-SC-002 el numeral 3.2.6 Ingreso de personas a la oficina**” y “**MN-SP-004 manual para gestión/asignación o cambio de usuario y clave para operar los sistemas de alarma en puntos de venta a nivel nacional**”. El cual opera normalmente.

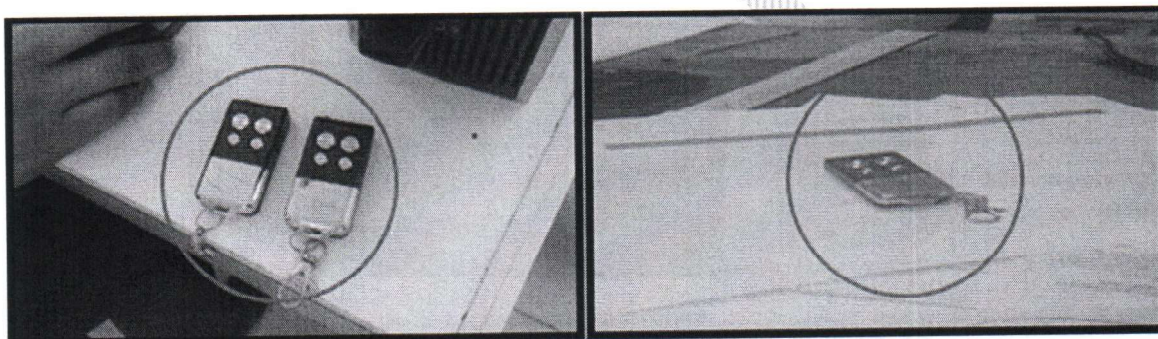
a. Botón de Pánico

HALLAZGO N° 08. LIDERES DE PUNTOS DE VENTA SIN PORTE DEL BOTÓN DE PÁNICO.

Durante el tiempo de visita realizada en la auditoría, se observó que los líderes de los Puntos de Venta de Montería y La Unión no portaban el Botón de Pánico en los lugares indicados sino dentro del Cajón del escritorio el cual se les hizo sacar para su registro fotográfico a igual manera para los

Centros Operativos de Magangué y Sincelejo. De otra parte, los líderes de los Puntos de venta de Magangué y Sincelejo tampoco portaban el Botón de Pánico pero según entrevista manifestaron que a la fecha no se les ha suministrado en contravía de los protocolos de seguridad de la entidad en su instrucción número tres (3), el cual recomienda para el manejo de la caja **“...Portar siempre el botón de pánico, y el Manual MN-SP-002 – Lineamientos de Seguridad”**. Prevención del atraco **“En la oficina o Puntos de Venta/Operativos debe utilizar los botones de pánico de vigilancia electrónica, ya que éstas pueden accionar una alarma silenciosa”** Al no portar el Botón de pánico en la pretina del pantalón, los líderes generan confianza a todo el personal que ingrese a las oficinas quedando expuestas al riesgo de hurto en incumplimiento a la política interna de seguridad de la entidad, e integridad física de los funcionarios ver (Imagen N° 07 e Imagen N° 08).

Imagen N° 07.



Fuente: Pv “Montería – La Unión”

Imagen N° 08.



Fuente: CO “Magangué – Sincelejo”

HALLAZGO N° 09. OFICINA POSTAL CON AUSENCIAS DE DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD POSTAL

Dentro de las actividades a realizar por parte de los funcionarios en el cuidado del patrimonio físico de la entidad en control de acceso a los puntos de venta, como lo indica el manual, **MN-SC-002 en el numeral 3.2.5 Manejo de claves. La persona responsable del Punto de Venta, debe hacer apertura de la oficina digitando la clave de alarma para el acceso.** La oficina de Sincelejo no cuenta con dispositivos de seguridad como la alarma, tableros claves de acceso, botón de pánico y cámaras de circuito cerrado.

Es de tener en cuenta que la oficina maneja una base de caja de (\$5.000.000) cinco millones de pesos M/Cte., y pago de pensionados, esto indica que el funcionario se encuentra en riesgo de presentar una eventualidad de hurto sin tener oportunidad de dar aviso a los organismos de seguridad, a su vez se están exponiendo los recursos de SPN.

OBSERVACIÓN N° 01. PUNTOS DE VENTA Y CENTRO OPERATIVO SIN RECURSOS FISICOS Y HUMANOS EN SEGURIDAD POSTAL.

Durante la verificación de los protocolos de seguridad se observó que los Puntos de Venta de Magangué y Sincelejo y el Centro Operativo Magangué; no cuentan con los recursos de seguridad, como son cámaras de circuito cerrado ni acompañamiento de funcionario de seguridad postal, lo que hace que éstos sean más vulnerables a situaciones inesperadas de hurto.

CAJA FUERTE

OBSERVACIÓN N° 02. CAJA FUERTE EN SITIO MAL UBICADA

Al revisar el sitio de ubicación de la caja fuerte del Punto de Venta de Montería, se encontró que ésta se encuentra hallada al lado del escritorio e impresora a cargo del Asesor del Punto de venta quedando a la vista del público lo cual ostenta estar expuesta a posible hurto o robo a la oficina el cual se genera confianza a todo el personal que ingrese al punto de venta, colocando en riesgo los recursos físicos y económicos de la Entidad, así como la integridad física de todos los funcionarios ubicados dentro de oficina ver (Imagen N° 09)

Imagen N° 09



Fuente. P.V. Montería.

HALLAZGO N° 11. UBICACIÓN DE CAJA DE PRODUCTOS NO ADECUADA EN LA CUSTODIA DE RECURSOS DE SPN.

En la verificación realizada a los protocolos de seguridad, se observó que la oficina de Sincelejo tiene a la vista del público la caja fuerte, lo cual va en contravía a lo establecido en el manual “**...MN-FI-TS-006 manejo de caja en oficinas – recomendaciones de seguridad para el manejo de caja – mantener la caja fuerte en perfectas condiciones y en lo posible empotrada, esta debe ser ubicada de forma que no sea visible al público. La caja fuerte debe permanecer cerrada, en el momento que se realice su apertura y durante el tiempo que permanezca abierta, se debe cerrar la puerta de acceso al público...**” como se puede ver en la (Imagen N° 10) los recursos de la entidad se encuentran de fácil acceso y en riesgo de ser manipulados por terceras personas.

Imagen 10.



Fuente: Pv. "Sincelejo"

c. Dotación

Se cotejó que en los puntos de venta visitados, los funcionarios contarán con la respectiva dotación y carnet de la entidad, y se efectuó entrevista al personal con el fin de determinar si se hallaban o no afiliados a Seguridad Social.

Se evidenció que efectivamente tanto el personal de Puntos de Venta como de Centros Operativos y los del Gestor, portaban su respectivo carnet de la entidad y al momento de indagarlos sobre la afiliación al Sistema de Seguridad Social respondieron que se encuentran afiliados en su totalidad.

HALLAZGO N° 12. FUNCIONARIOS CON DOTACIÓN INCOMPLETA.

En la visitas realizadas, se observó que el líder del Punto de Venta La Campiña no está dando cumplimiento al **Manual para Oficina Punto 3 CONDICIONES GENERALES**, Numeral 3.2.8 **Presentación Personal "Portar el uniforme conforme a los protocolos de presentación personal, establecidos por la compañía"**, según lo manifestado por el responsable, lo anterior se debe a que en lo transcurrido del año no se le ha entregado dotación, lo cual pone en riesgo la pérdida de imagen corporativa de nuestra entidad ver (Imagen N° 11).

Imagen N.° 11.



Fuente: Punto de Venta "la Campiña"

HALLAZGO N° 13. POSIBLE INCUPLIMIENTO POR PARTE DEL GESTOR DE TRANSPORTES CORDIANDINA EN EL CONTRATO SUSCRITO CON SPN- PERSONAL DE APOYO SIN DOTACIÓN.

Durante la verificación al personal de apoyo en centros operativos Magangué y Sincelejo se evidencio que funcionarios de distribución y transportes (auxiliares, Mensajeros motorizados y Conductores) no contaban con dotación y carnet institucional, en la entrevista realizada ellos manifestaron que solo contaban con un (1) solo pantalón y una (1) camisa, y que solo les han suministrado una dotación ver (Imagen N° 12).

Imagen N° 12.



Fuente: CO "Magangué - Sincelejo"

Dado a lo anterior se observa un posible incumplimiento al contrato N° 204 suscrito entre SPN y Gestor de transportes el cual indica **"...CLAUSULA QUINTA – OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA, numeral 68 – el personal del contratista vinculado para ejecución del contrato debe contar con la dotación, elementos de seguridad, carnet y uniforme de acuerdo con la imagen institucional autorizada los cuales deberán ser suministrados por el contratista con las especificaciones que indique el supervisor del contrato, los cuales deberán portar completos durante toda la ejecución del contrato. (Camisa, pantalón, botas, chaqueta, cachucha, cinturón), acorde con el clima de cada una de las regiones..."** Lo anterior, afecta la imagen corporativa de la entidad y el posicionamiento de marca de SPN.

d. Rotación de Personal

OBSERVACIÓN N° 03. PUNTO DE VENTA SIN TITULAR.

Al momento de realizar la auditoría, se observó que en el Punto de Venta de Montería el Asesor se encontraba en sesiones permanentes de terapia facial debido a un accidente laboral el cual perturbó parcialmente las labores al punto de venta afectando específicamente a un cliente el cual vino a reclamar su giro internacional en dos (2) ocasiones y no le fue posible atenderse de manera oportuna aun desplazándose desde otro Municipio hasta Montería para el mismo e incurriendo en doble gasto e inconformidad por parte del cliente el cual instauró una queja ante la oficina del punto de venta quien no portaba formatos de Recepción de PQR ni en oficina ni en buzón de sugerencias al que tocó recurrir al Centro Operativo para su diligenciamiento. (**Anexo copia de formato PQR diligenciado por el cliente que reportó la queja**).

Unido a ello, se está incurriendo en más costos para la entidad toda vez que en el Centro Operativo se encuentra una vacante de auxiliar y en el punto de venta solamente se encuentra laborando el Asesor del mismo y una auxiliar contratada por obra labor exclusivamente como Apoyo en el pago a pensionados según contrato establecido con 4-72 por el término de cuatro (4) días de manera mensual y que se viene realizando desde hace dos años una vez indagada y manifestado por la contratista al cual se anexa. Ventajosamente se contó con el apoyo de esta contratista quien tiene conocimiento en el manejo del punto de venta al cual se podría referir con su presencia permanente. Esto debido a que para el transcurso de esos días, la Regional comisionó desde Barranquilla a un funcionario delgado para que se encargara de las funciones del Asesor del punto de venta por el periodo de incapacidad y a partir del día once (11) de Agosto de 2015 lo cual significa un incremento en los costos al tener en cuenta la estadía, alimentación, gastos de viaje y otros que se incurriría por el tiempo pernotado por el funcionario en Comisión aun contando con la semana del 03 al 10 de Agosto de 2015 en la que no se pudo hacer empalme entre los dos funcionarios debido al gran movimiento de la oficina a causa del trámite y pago a pensionados que también se le fueron cancelados al mismo.

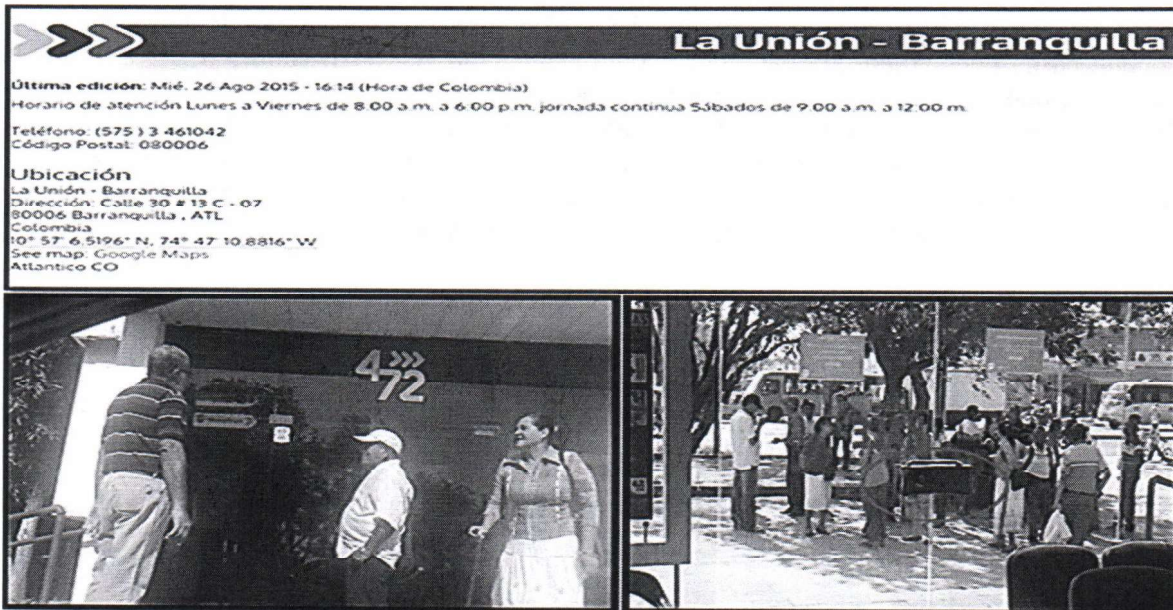
4. COMPONENTE LEGAL

Servicio al Cliente

a. Horarios de Atención

HALLAZGO N.º 06. CUMPLIMIENTO PARCIAL DE LOS HORARIOS DE APERTURA. Durante las visitas realizadas se observó que en el Punto de venta "La Unión", el ingreso de los clientes no se realiza en los horarios publicados en la puerta principal y de la Pagina WEB de 4-72 (8:00 Am a 6:00 Pm Jornada continua) ver (Imagen N.º13), por instrucción de Seguridad Postal en los días que se realicen pagos de pensionados el acceso será limitado para la atención del público hasta las 10:00 Am ya que después de esta hora y hasta las 4:00 Pm es el horario asignado para realizar pagos de pensionados, esto se realiza para evitar molestias de los clientes dentro del punto de venta puesto que es muy masivo el grupo de personas que esperan su turno para que se le realicen su respectivo pago, lo que contraviene lo dispuesto por la **Ley 1480 de 2011 del Estatuto del Consumidor. Art 5 en su numeral 13**, de acuerdo a información del líder, dicho horario fue establecido por seguridad, ésta instrucción genera confusión para aquellas personas que quieran realizar una imposición de correo o servicio de la entidad lo que puede fundar no conformidades, posibles demandas y pérdida de ingresos para la entidad.

Imagen N.º 13.

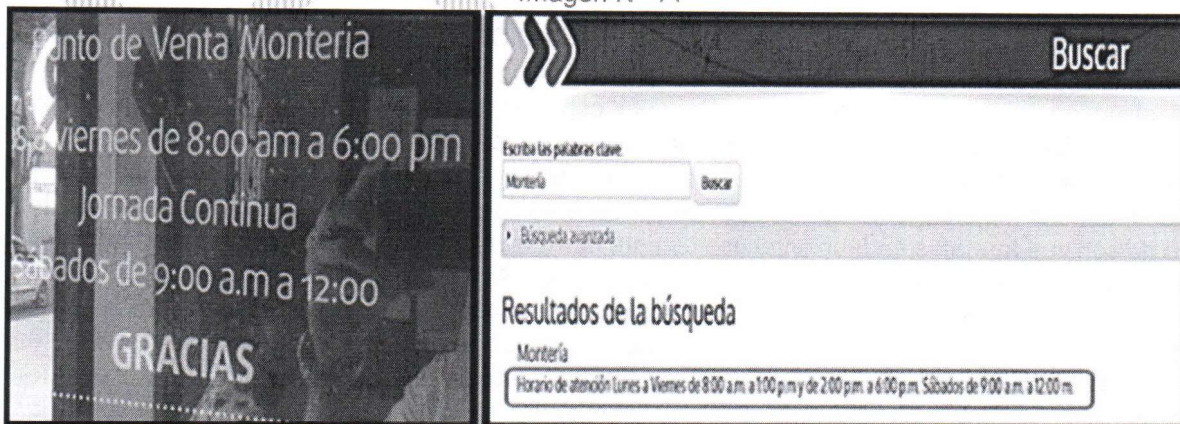


Fuente: Punto de Venta "La Union" y Pagina WEB 4-72.

OBSERVACIÓN No 04. DESINFORMACIÓN EN HORARIO DE ATENCIÓN.

Se verificó los horarios de atención establecidos para los puntos de venta Vs el fijado en la página web evidenciándose que en el Punto de Venta de Montería existe desinformación para aquellas personas que hacen uso del internet al encontrar en la página de la entidad que el horario de Atención al público es de Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y en el punto de venta está fijado de Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. jornada continua ver (Imagen N° 14)

Imagen N° 14

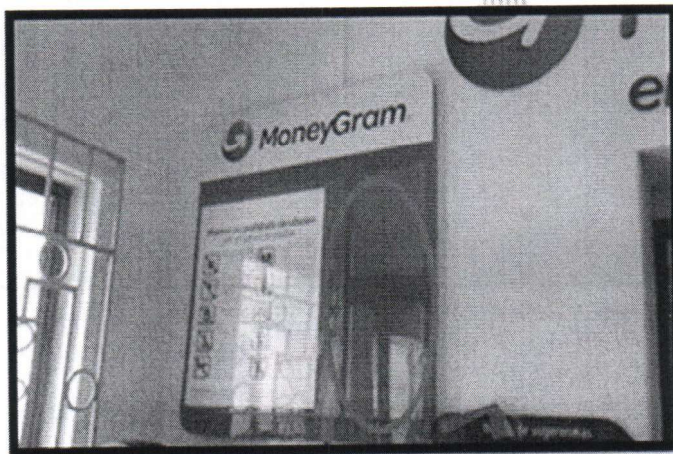


Fuente: Pv. "Montería"

HALLAZGO No 07. DOCUMENTOS NO EXHIBIDOS EN EL PUNTO DE VENTA.

Se pudo establecer que durante el tiempo de visita a los puntos de venta, en los de Montería y Magangué no se encontraba publicado documento legal como el RUT (**Artículo 555-2 Estatuto Tributario**). Cabe mencionar que el documento en mención es controlado y vigilado por la Ley 1437 de 2011 "**Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo**"; y la **NO** Publicación de éste puede ocasionar sanciones económicas para la Entidad ver (Imagen N° 15) De igual forma en el punto de Magangué tampoco se encontraban publicados documentos como afiche de prohibida circulación, carta del trato digno, guía de consulta al usuario.

Imagen N° 15



Fuente: Pv. "Montería"

b. Buzón de Sugerencias.

OBSERVACIÓN No 05. PUNTO DE VENTA SIN FORMATOS.

Con el fin de verificar que los puntos de venta contaran con el Buzón de Sugerencias y sus respectivos formatos como medio de obtención para que los clientes y usuarios puedan calificar la prestación del servicio y hacer uso de ellos para realizar comentarios, opiniones o sugerencias encaminadas al mejoramiento de nuestros servicios; se evidenció que sí cuenta con este elemento pero no con sus formatos en función al uso de esta herramienta de satisfacción al usuario, ya que el día 06 de Agosto de 2015 la ciudadana usuaria **LILIANA PATRICIA PAYARES TRECO** fue a formular una queja en el punto de venta de Montería por concepto de mal servicio debido a que ha venido reclamando un giro internacional y en dos oportunidades no ha podido reclamarlo debido a que el Asesor del punto de venta no se ha encontrado pero sin tener en cuenta que ella viene de otro Municipio de Córdoba. Se hizo el acompañamiento a la ciudadana con el fin de resolver la situación ver (Imagen N° 16)

lo manifestaron los responsables de los expendios de Montelíbano, Pueblo Nuevo y Planeta Rica quien es el más interesado debido a que a su entorno se encuentra ubicada la competencia como son Servientrega, Red-Serví, Envía, etc. ver (Imágenes No 21, 22 y 23).

Imagen N° 21.



Fuente: Expendio Ayapel

Imagen N° 22



Fuente: Expendio Montelíbano

Imagen N° 23



Fuente. Expendio Planeta Rica

De otra parte, el responsable del expendio manifiesta que prácticamente se ha quedado sin función y se han perdido los clientes debido a que solamente llegan devoluciones de rurales haciendo que las ventas se reduzcan y no sea unificado el compartimiento laboral y ganancial para las partes. Otra sugerencia dada por el responsable del expendio es que debido a que no hay cultura total en la población es necesario la difusión de la existencia del mismo y sus servicios a través de publicidad en los medios radiales locales y perifoneo. A ello se suma la no existencia de incentivos para promover la venta aprovechando que la competencia tiene sus precios más costosos y el local es de su propiedad al cual tiene un horario establecido de 8:00 a.m. a 10:00 p.m.

• **INFORME EXPENDIO LA APARTADA**

RESPONSABLE: Nancy Estrada Molina.

La responsable manifiesta que el envío de certificados mejoró en sus condiciones producto de la adquisición del peso y que a la presente no se tiene inconvenientes aludiendo que se rescatará aquellos clientes que habían emigrado.

Se encuentra publicada la lista de correo con su formato establecido pero no hay lista debido a que en el momento no hay para distribución de envíos ni represados.

• **INFORME EXPENDIO MONTELIBANO**

RESPONSABLE: Luciano Florián.

Se encuentra publicada la lista de correo con su formato establecido.

Existen inconvenientes en varias ocasiones con el punto de venta en el tema relacionado con la demora para la adquisición de estampillas.

• **INFORME EXPENDIO BUENAVISTA**

RESPONSABLE: Delia Rojas.

La responsable del expendio manifiesta que prácticamente se ha quedado sin función y se han perdido los clientes debido a que solamente llegan devoluciones de rurales haciendo que las ventas se reduzcan y no sea unificado el compartimiento laboral y ganancial para las partes.

APARTADOS POSTALES

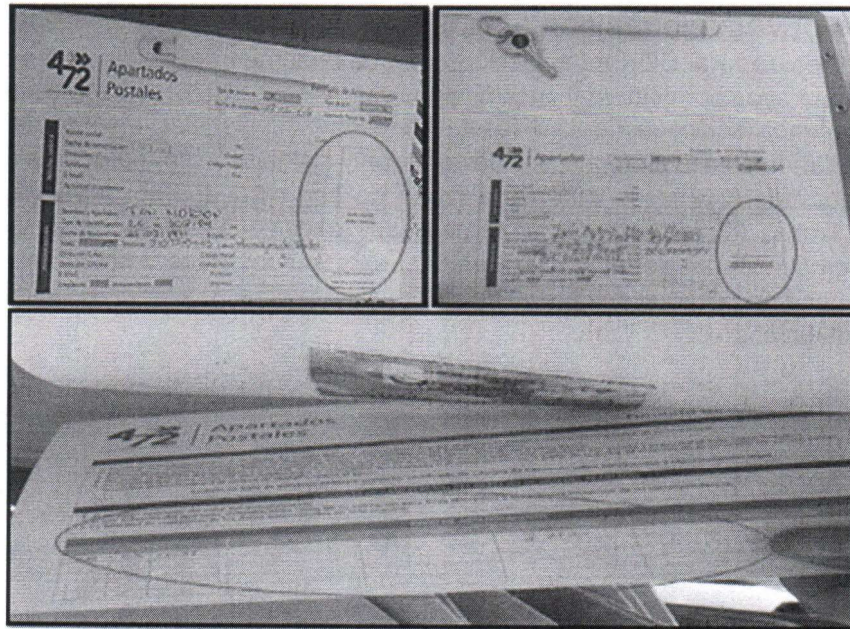
a) Incumplimiento Parcial en el Servicio de Apartados Postales.

En la visita realizada a la Regional Norte se pudo observar que los tres puntos de venta auditados "La Campiña, La Unión, Montería y Zona Uno", tienen a su disposición el mueble de apartados postales y los insumos para prestar el servicio.

HALLAZGO N° 12. TARJETAS DE APARTADOS DILIGENCIADAS PARCIALMENTE.

En el punto de venta "La Campiña" se realiza un incumplimiento parcial al procedimiento **PR-SC-008 "Ventas de Servicios Postales/Productos/Recaudos/Arriendo o Renovación de Apartados, Numeral 4.3.3. "Documentación Requerida para Apartados..."**, ver (Imagen N° 24) de acuerdo a entrevista libre el responsable informa que no tiene conocimiento de que se debe realizar este procedimiento a cada una de las tarjetas encontrando muchas sin diligenciar y otras no está la tarjeta original si no la copia y que ya se encontraban así desde el momento que recibió el punto de venta, esto no garantiza al cliente confiabilidad y claridad del servicio que adquirió poniendo así en riesgo sus envíos y la custodia de los mismos.

Imagen N° 24



Fuente: Pv. "La Campiña"

HALLAZGO N° 13. APARTADOS POSTALES SIN NUMERACIÓN.

Se evidenció que el punto de venta cuenta "Montería" con sesenta (60) casilleros postales el cual no se encuentran enumerados, por lo que se refleja un cumplimiento parcial a lo establecido en el procedimiento **PR-SC-008 4.3 Apartados postales numeral 4.3.3**. Lo que significa que los casilleros no han sido alimentados de acuerdo a las novedades presentadas ver (Imagen N° 25)

Imagen N° 25



Fuente: Pv. "Montería"

b) Área de Distribución COR (Centro Operativo Regional)

HALLAZGO N° 14. DEVOLUCIONES POR ENVÍOS MAL ENCAMINADOS.

Dentro de la visita realizada al COR se evidencio una gran volumen de devoluciones de envíos y guías cumplidas generadas por estar mal encaminados ver (Imagen N° 26), está novedad la genera la máquina de automatización que en su receta no encamina bien los envíos, de acuerdo a información suministrada por los profesionales de admisión y distribución se realizó una reunión para tratar es tema hace dos (2) meses y hasta la fecha no hay respuesta lo que está generando problemas con los límites de cada sector y que estos envíos tengan que ser desplazados y no lleguen a su destino y regresen al Centro Operativo Regional para ser recibidos y procesados de nuevo "Criterio" lo que pone en riesgo el envío y faltando a nuestra promesa valor en tiempos de entrega por cada uno de los envíos

Imagen N° 26.



Fuente: COR (Centro Operativo Regional)- Regional Norte.

OBSERVACIÓN N° 06. SIN REPORTE DE ESTADÍSTICAS DE CONTROL DE CALIDAD DE DEVOLUCIONES.

Al realizar revisión aleatoria de envíos y solicitar la estadística de distribución de los últimos dos meses (Junio y julio /15), con el fin de establecer control de calidad a los mismos, se evidenció que no se lleva a cabo, es decir que no existe el debido reporte de ellas lo cual conlleva a que no se presencie la realidad de los hechos referente a las causales de devolución de envíos por parte de los distribuidores.

OBSERVACIÓN N° 07. PORCENTAJE DE DEVOLUCIONES.

Se solicitó estadística del último bimestre (Junio – Julio de 2015) de envíos admitidos y distribuidos del cual se concluye que se admitieron 61.215 y se presentaron **2.740** devoluciones en el mismo representando un 4.5% del total. De acuerdo a lo observado, se refleja que de las **13** causales o motivos de devolución establecidas dentro de la entidad, cinco (**5**) de ellas son las más típicas al cual debe hacerse más seguimiento y control de calidad, ya que significan el **88%** del total de devoluciones en el periodo en mención y que se describen a continuación de manera cronológica de acuerdo al mayor número de devoluciones realizadas según (Tabla N° 10) expresada así:

Tabla N° 10.

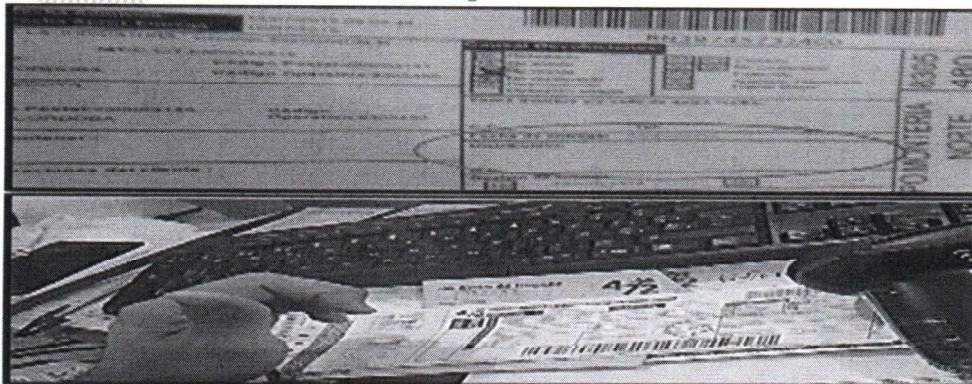
No	CAUSALES DE DEVOLUCIÓN	ENVÍOS DEVUELTOS	% REPRESENTACIÓN	TOTAL DEVOLUCIONES
1	No existe número. Devolución a remitente	785	29%	2740
2	Dirección errada	450	16%	
3	No reside	509	19%	
4	Saldo – Cargar siguiente turno	317	12%	
5	Desconocido – Devolución a remitente	338	12%	
TOTAL:		2399	88%	

Fuente: Oficina de Control Interno.

OBSERVACIÓN N° 08. NO DILIGENCIAMIENTO DE GUÍAS, POR CAUSALES DE DEVOLUCIÓN.

Se observó planillas improcedentes (Zona de Distribución), el no diligenciamiento de las Guías cumplidas y de devolución en CO “Montería” y COR “Barranquilla” en las casillas correspondientes a los datos del distribuidor de sus intentos de entrega ver (Imagen N° 27)

Imagen N° 27.

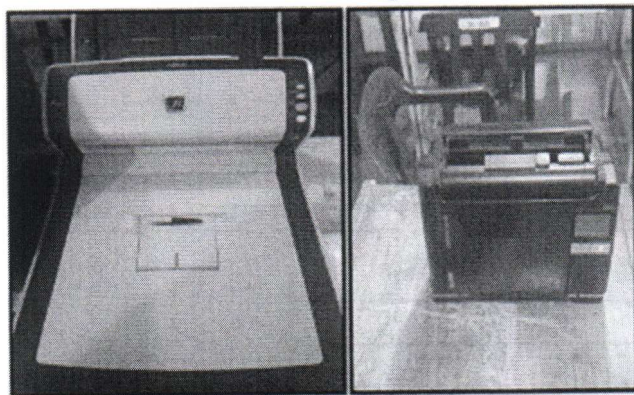


Fuente: CO “Montería” y COR “Barranquilla”

OBSERVACIÓN N.º 09. MANTENIMIENTO Y CAMBIO DE EQUIPOS PARA LA OPERACIÓN DE ADMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN.

Durante la vista se evidencio que los equipos de cómputo como Escáneres e impresoras tienen problemas para realizar la operación y otros no son los apropiados para las tareas asignadas ver (Imagen N° 28) y (Imagen N° 29)

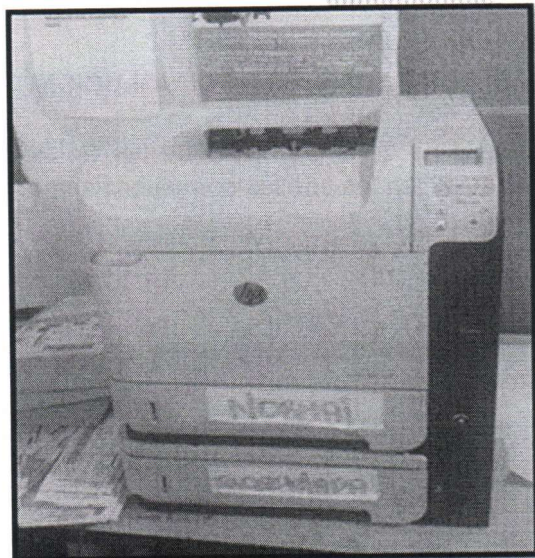
Imagen N° 28.



- Escáneres que no están en funcionamiento, para la Digitalizar reportes globales y Guías Cumplidas.

Fuente: COR "Barranquilla" área "Distribución"

Imagen N° 29.



- Impresora del área de admisión no es la adecuada para la operación ya que esta no soporta todo el proceso de impresión de guías y también está asignada a otras áreas lo que afecta la producción de cada turno.

Fuente: COR "Barranquilla" área "Admisión"

OBSERVACIÓN N.º 10. FALTA DE CONTROL DE ACCESO DEL PERSONAL DE APOYO LOGÍSTICO EN EL INGRESO DE ACCESORIOS PERSONALES A LA OPERACIÓN.

Se evidencio que el centro operativo de Sincelejo no cuenta con casilleros de funcionarios para dejar elementos de uso personal, continuamente se observó que el líder no tiene control de acceso de estos elementos permitiendo el ingreso y uso de los mismos dentro de la jornada laboral. Como se puede ver la (Imagen N° 30) los funcionarios ingresan bolsos, cascos y celulares. Esto ocasiona que haya oportunidad a la perdida de envíos y fomentar el ocio durante la jornada laboral a razón de uso del celular.

Imagen N° 30.



Fuente: Centro operativo de Sincelejo.

Centros Operativos

a. Personal de apoyo centros de tratamiento.

Los centros operativos de Magangué y Sincelejo cuentan con (15) quince funcionarios, entre ellos (1) un líder Operativo, (2) supervisores y (12) doce auxiliares logísticos, como se puede ver en la (Tabla N° 11).

Tabla N° 11.

CENTRO OPERATIVO	ORD	CEDULA	FUNCIONARIO	CARGO	HORARIO LABORAL / TURNOS
CO. MAGANGUÉ	1	1052964779	FRANCISCO ANTONIO BRAVO LOPEZ	Asistente Administrativo Nivel 1	08:00AM--12:00PM Y 02:00PM A 06:00PM
	2	1048277947	JOSE GREGORIO PEREZ TARRIBA	Auxiliar Logístico	08:00AM--12:00PM Y 02:00PM A 06:00PM
	3	8866531	EDIL ALEXIS POSSO MORENO	Auxiliar Logístico	08:00AM--12:00PM Y 02:00PM A 06:00PM
CO. SINCELEJO	4	1102798863	VERGARA OLIVA DANNY JOSE	Líder Centro Operacional	A-B-C
	5	92538573	CAUSADO AGUADO JORGE ISAAC	Auxiliar de Procesos Nivel 3	A-B
	6	92528505	ALVAREZ POMARES JULIO CESAR	Auxiliar Logístico	A-B
	7	1102815157	ARANGO PADILLA BEATRIZ ELENA	Auxiliar Logístico	A-B-C
	8	64568395	CARRERO FLOREZ SANDRA	Auxiliar Logístico	A-B-C
	9	1102794535	HERNANDEZ MARTINEZ JOSE ALBERTO	Auxiliar Logístico	A-B-C
	10	92450848	MARQUEZ CARLOS CEDRON	Auxiliar Logístico	A-B-C
	11	92540535	PADILLA ZABALA PEDRO NEIL	Auxiliar Logístico	A-B
	12	1193067373	VEGA PEREZ CRISTIAN JOSE	Auxiliar Logístico	A-B
	13	92510751	ALFREDO JOSE VERGARA MARTINEZ	Auxiliar Logístico	A-B-C
	14	92530086	AGUSTIN RAFAEL HERNANDEZ MARTINEZ	Auxiliar Logístico	A-B-C
	15	1102842045	YEIDIS YAMILETH ROMERO JULIO	Auxiliar Logístico	A-B

Fuente: Oficina de Control Interno.

A su vez se observó que el CO. Magangué maneja un único Horario de jornada laboral a diferencia del CO. Sincelejo que tiene los tres turnos operacionales.

HALLAZGO N° 15. CO SIN PERSONAL DE SEGURIDAD POSTAL.

Se evidencio que los Centros Operativos “Magangué y Sincelejo” no cuentan con acompañamiento de funcionarios de seguridad postal lo que va en contravía a lo establecido en el **Manual del Sistema de Gestión en Control y Seguridad** en el Punto N° 8.2. **POLÍTICA DE SEGURIDAD** “*Servicios Postales Nacionales S.A., tiene como objetivo garantizar la seguridad, tranquilidad y el beneficio de todos los usuarios, funcionarios, y afiliados de nuestra empresa desarrollando con normalidad todos los procesos operacionales; controlando, evitando y minimizando los riesgos de: perdidas de correo, activos de la organización y actividades ilícitas; teniendo siempre presente la integridad, honestidad, trabajo en equipo, compromiso, responsabilidad sentido de pertenencia, liderazgo y actitud de servicio como valores fundamentales y una orientación de mejora continua para mantener en alto el buen nombre de la empresa..*” Acta de Comité de Presidencia No 113 30 y 31 de Enero del 2014, lo que pone en riesgo los envíos que están bajo custodia de cada uno de los CO en mención.

OBSERVACIÓN N° 11 PLANILLAS DE HOJAS DE RUTA DE TRANSPORTE SIN FIRMAS.

Realizada revisión referente al diligenciamiento de las planillas de Hojas de Ruta; se notó que no se está registrando de manera completa los datos y firmas del transportador y digitador; generando así incertidumbre al momento de los responsables en caso de cualquier inconveniente identificada sobre los envíos ver (Imagen N° 31).

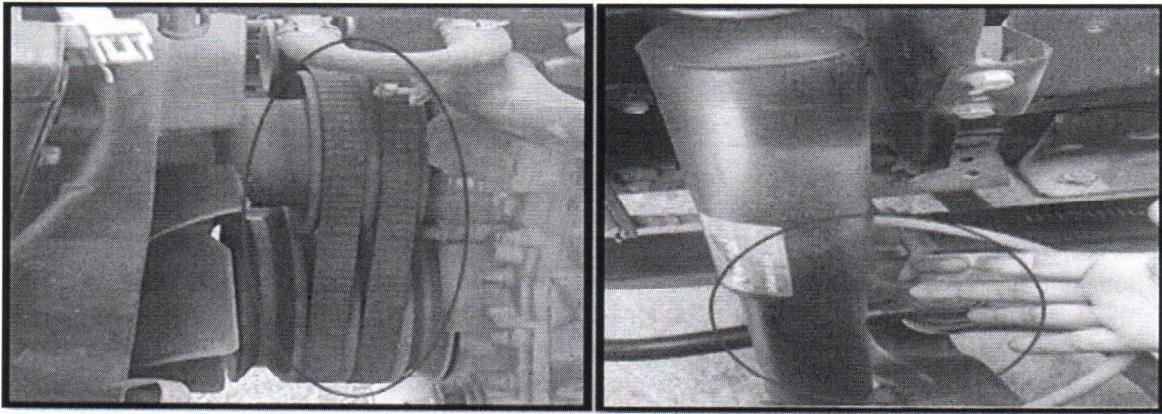
Imagen N° 31.

Fuente: CO “Montería”

OBSERVACIÓN N° 12. VEHÍCULO CON RUTA “AEROPUERTO” CON PROBLEMAS TÉCNICOS.

Durante el recorrido al COR “Barranquilla” y validando el proceso de transportes se evidencio que el Vehículo con placas N° SPN 042 cuya ruta establecida es la del Aeropuerto donde se observó que este presentaba problemas técnicos como se observa en la (Imagen N° 32)

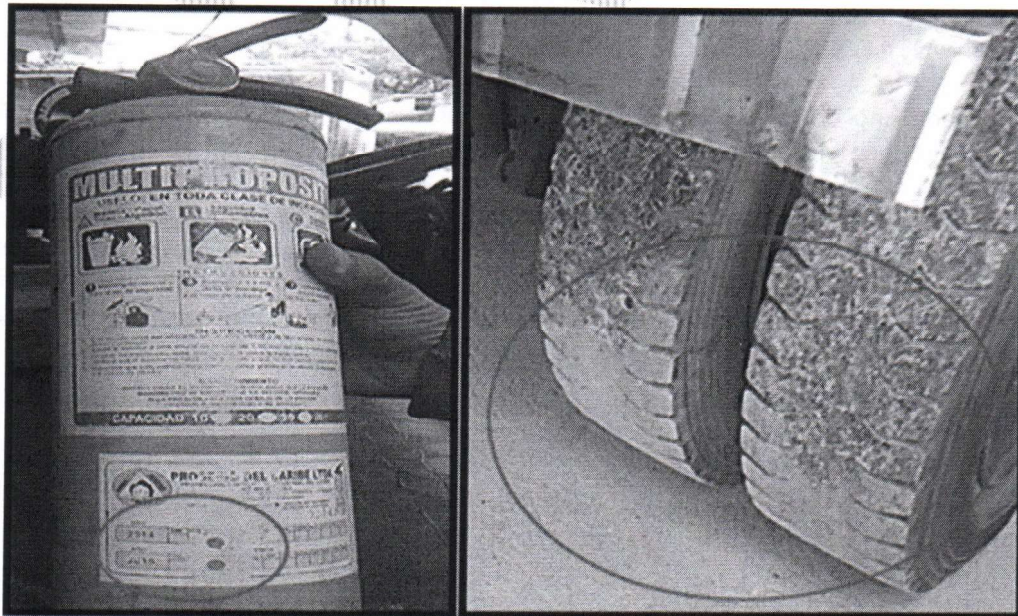
Imagen N° 32



Fuente: COR Barranquilla "Área de Transportes."

Como se observa en este vehículo, presenta problemas mecánicos en algunos componentes tales como la correa de distribución y el amortiguador derecho, esta novedad ya fue reportada por el profesional de transportes por medio de una lista de chequeo para vehículos realizada el día 4-8-2015 y que a su vez se notificó al gestor "Camarca" donde se comprometieron a realizar el arreglo y remplazo de cada una de las piezas, como se observa en la (Imagen N° 33) los neumáticos de este vehículo presenta un desgaste significativo y el extintor esta vencido de lo anterior esta también notificado el gestor, la no supervisión de los vehículos adecuada puede poner en riesgo al operador del mismo y que este no tenga una acción oportuna en caso de un accidente.

Imagen N° 33.



Fuente: COR Barranquilla "Área de Transportes"

6. COMPONENTE TECNOLÓGICO.

Se verificó el cumplimiento de la política de seguridad establecida en la entidad en los equipos de cómputo utilizados por los funcionarios en los Centros Operativos, Centros Operativos Regional y Puntos de Ventas pertenecientes a la Regional Norte.

a) Acta de Entrega de elementos Tecnológicos.

OBSERVACIÓN N° 13. SIN ACTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS TECNOLÓGICOS.

Al efectuar entrevista por parte de los auditores a los líderes de punto de venta referente a si los bienes de elementos tecnológicos fueron asignados para la operación diaria fueron recibidos mediante acta de entrega, los auditados manifestaron que no, que los equipos de cómputo no están a su cargo, lo anterior no permite establecer ninguna responsabilidad frente a los bienes muebles y enseres de la oficina. Como se observa en la Tabla N° 12 los puntos de venta aquí mencionados no tienen acta de entrega de los equipos de cómputo.

Tabla N° 12.

Punto de Venta	Cumple	No Cumple
Montería		x
la Unión		x
Zona Uno		x
La Campiña		x

Fuente: Oficina de Control Interno.

b) Seguridad en la información.

OBSERVACIÓN N° 14. SIN COPIAS DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN.

Al solicitar a cada uno de los líderes de punto auditados sobre las copias de seguridad de la información que reposa en los equipos de cómputo cuya respuesta fue no tener conocimiento al respecto. Se preguntó si tenían conocimiento de la herramienta Isolucion, lo que se evidencio que algunos puntos de venta no tienen acceso a está y en algunos casos se podía acceder pero no sabían cómo navegar dentro de ella de igual forma sucedió con el acceso a varios módulos de SIPOST como son la generación de reportes de Apartados Postales; demostrando desconocimiento parcial sobre las políticas de seguridad de la información en la entidad lo cual podría generar riesgo de pérdida de información si el computador llegase a presentar algún daño.

Tabla N° 13.

Puntos de Venta	Conocimiento y Manejo de la Herramienta ISOLución		Manejo de la Herramienta SIPOST		Conocimiento de Copias de Seguridad IT	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Monteria		x		x		x
Magangue	x		x		x	
Sincelejo	x		x		x	
La Unión		x	x			x
Zona Uno	x		x			x
La Campiña		x	x			x

Fuente: Oficina de Control Interno.

Como se Observa en la (Tabla N° 13) la falta de capacitación en el uso de las herramientas tecnológicas de apoyo para los líderes de punto de venta reflejan el poco acompañamiento del profesional de punto de venta lo que pueda ocasionar traumas en los procesos diarios de cada uno de estos.

c) Equipos de Cómputo.

Se verificó que se confiriera cumplimiento a las **Políticas de la Información versión 7** establecidas por el área de IT para la entidad en cada uno de los equipos de cómputo asignados para la operación perteneciente a la Regional Norte.

HALLAZGO N° 16. COMPUTADORES CON ACCESO A PÁGINAS NO AUTORIZADAS Y PUERTOS USB HABILITADOS.

Se observó que los equipos de cómputo de los puntos de venta y CO (Centros Operativos) cuentan con acceso a redes sociales y sus puertos de Memoria USB están habilitados ver (Tabla N° 14),

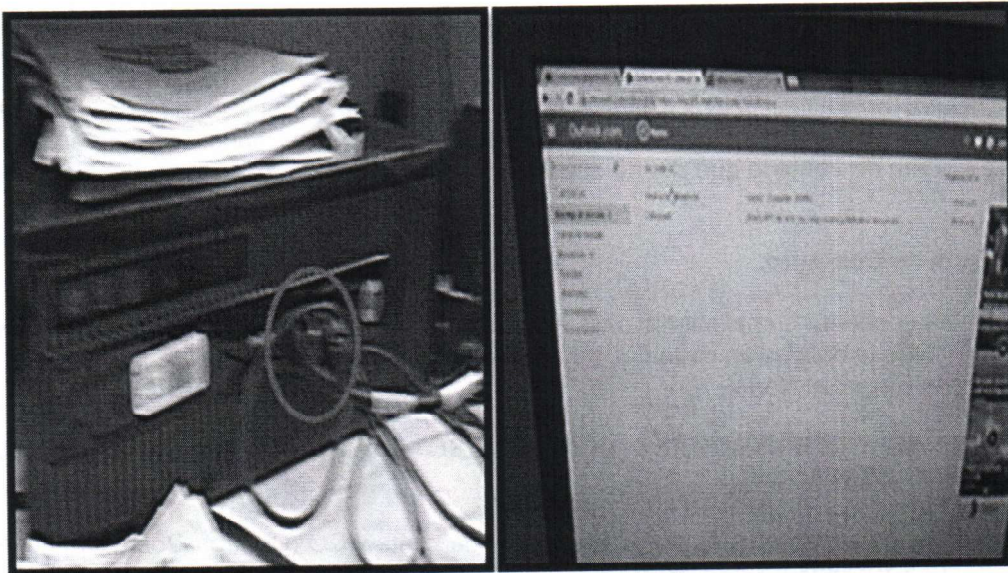
Tabla N° 14

Punto de Venta - Centro Operativos	Puertos USB Habilitados		Acceso Redes Sociales		Imagen Corporativa Actualizada	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
CO - Magangue	x		x		x	
CO - Sincelejo	x		x		x	
CO - Barranquilla		x		x		x
Pv - Magangue	x			x	x	
Pv - Sincelejo	x			x	x	
Pv - Montería	x		x			x
Pv - Zona Uno		x		x		x
Pv - La Campiña		x		x		x
Pv - La Union		x		x		x

Fuente: Oficina de Control Interno.

Quebrantando las políticas establecidas de seguridad de la información establecidas para la Entidad en el numeral 5.1. **Administración de Usuarios y Contraseñas** “La Dirección Nacional de Informática y Tecnología es la responsable de administrar el control y la restricción de acceso a internet por ejemplo páginas de redes sociales, páginas de videos, pornografía, páginas de entretenimiento o a cualquier otra página web ajena a los fines laborales”. Y el numeral 3.1. **Seguridad para los Equipos de Cómputo** “La Dirección Nacional de Informática y Tecnología es la responsable de administrar y bloquear los puertos externos para los dispositivos de almacenamiento en los equipos de cómputo” generando riesgo de pérdida de información a la Entidad ver (Imagen N° 34)

Imagen N° 34.



Fuente: PV “Montería” y CO “Sincelejo”

OBSERVACIÓN No 15. CAIDAS FRECUENTES DEL SISTEMA.

Se analizó que el Centro Operativo cuenta con equipos tecnológicos suficientes para la operación pero con deficiencia en la banda ancha de internet y SIPOST lo cual genera en ocasiones pérdidas de tiempo y demoras, a su vez quejas en la sistematización. A igual manera para los clientes, en la que en varias ocasiones no los deja admitir al momento de bloquearse el usuario lo cual permite que exista demora en las rutas.

OBSERVACIÓN N° 16. CABLES DE PODER EXPUESTOS

En las visitas realizadas a los Centros Operativos, Centro Operativo Regional y Puntos de Venta pertenecientes a la Regional Norte se observó que no hay una adecuada ubicación de los cables de poder y de alimentación de los equipos de cómputo, estos se encuentran expuestos y sobrecargados de tomacorrientes, lo que conlleva un posible riesgo en accidentalidad laboral para los funcionarios que operan dentro de las instalaciones, debido que se puede tropezar y lesionar, para verificación de lo descrito anteriormente observar

7. COMPONENTE INFRAESTRUCTURA

a. Estructuras.

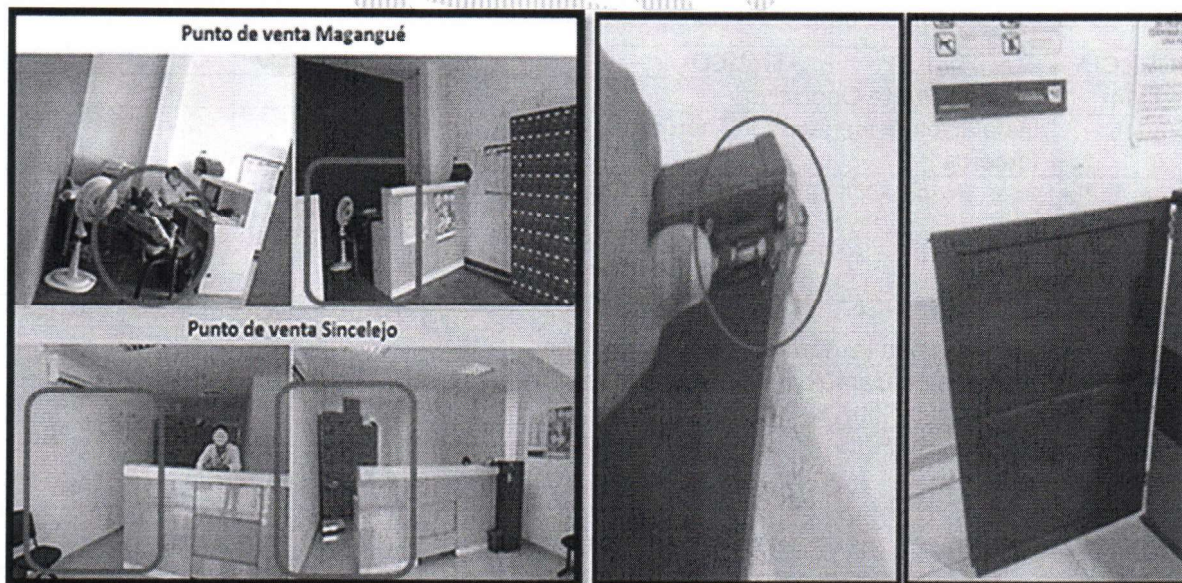
Se verifico activos fijos cargados a cada uno de los CO (Centros Operativos), COR (Centro Operativo Regional) y Pv. (Puntos de Venta) pertenecientes a Regional Norte a su vez corroborar el estado físico y funcionabilidad de los mismos.

HALLAZGO N° 17. DEFICIENCIAS DE SEGURIDAD EN LA ESTRUCTURA DE LOS PUNTOS DE VENTA.

Los puntos de venta "Sincelajo, la Campiña y Magangué", presentan deficiencias de seguridad en los módulos principales de caja y de atención al cliente, estos no cuentan con puerta de seguridad para los funcionarios que operan dentro del mismo en algunos casos es una simple tabla como cancilla de acceso al interior del punto de venta, estas deficiencias en la estructura del módulo facilitan el ingreso a personal ajeno al interior del mismo lo que pone en riesgo los recursos económicos y de los funcionarios lo cual va en contravía a lo establecido el manual MN-SP-002 - Seguridad en las oficinas de 4-72 – ***"No permita el ingreso de personas extrañas a su área de trabajo sin autorización, todo el personal de las empresas de servicios públicos deben estar previamente autorizados e identificados para su ingreso"***.

Como se puede ver la (Imagen N° 35), se encontraron clientes dentro del área de la caja, no obstante cualquier persona puede entrar y salir de las oficinas sin control alguno.

Imagen N° 35.



Fuente: Pv. "Magangué, Sincelajo y La Campiña"

Es de aclarar que los puntos de venta "Magangué y Sincelajo" realizan pago de pensionados, por ende la importancia de que los muebles cuenten con seguridad, garantizando el cuidado de los recursos económicos de la entidad y la seguridad de quienes laboran en esta oficina.

OBSERVACIÓN No 17. INVENTARIO DE BIENES SIN CONTROL.

Al validar el control sobre los activos o bienes en uso dentro del punto de venta "Montería" y Centro Operativo "Montería", se demostró que no se lleva a cabo, toda vez que no tienen inventario relacionado a los equipos de oficina y demás transferidos para la operación y al momento de validar el inventario total del físico en oficina, existen bienes muebles el cual no están bajo custodia o responsabilidad de funcionario alguno.

HALLAZGOS CON REINCIDENCIA

En relación a la Auditoría efectuada por la Oficina Asesora de Control Interno en el mes de mayo de 2014 Vs Auditoría efectuada en el mes de Agosto de 2015, se establece que en el Punto de Venta de Montería hubo reincidencia en los siguientes hallazgos y Observaciones tal como se aprecia en las tablas No 15, 16, 17, 18, 19 y 20.

Tabla No 15

VIGENCIA	TITULO	HALLAZGO	OBSERVACIÓN
2014	Diferencias en Especies Filatélicas, Especies postales y Material Postal.	12	
2015	Diferencias en Estampillas, Material Postal, Filatélico y de Empaque	06	

Fuente. Elaboración Propia Oficina C.I, basada en auditorías vigencias 2014 y actual

Tabla No 16

VIGENCIA	TITULO	HALLAZGO	OBSERVACIÓN
2014	Bodega Punto Operativo	2	
2015	Instalaciones inadecuados con exposición a terceros		14

Fuente. Elaboración Propia Oficina C.I., basada en auditorías vigencias 2014 y actual

Tabla No 17

VIGENCIA	TITULO	HALLAZGO	OBSERVACIÓN
2014	Sin firmas en los formatos de Distribución	10	
2015	Planillas de Cambio de Custodia y Liquidación de Sectores sin firmas.		09

Fuente. Elaboración Propia Oficina C.I. basada en auditorías vigencias 2014 y actual

Tabla No 18

VIGENCIA	TITULO	HALLAZGO	OBSERVACIÓN
2014	Cableado	18	
2015	Cableado sin prevención		13

Fuente. Elaboración Propia Oficina C.I., basada en auditorías vigencias 2014 y actual

50
48

Informe de Auditoría
Regional Norte Puntos de Venta, Centro Operativo, Centro Operativo Regional y Expendios
Agosto de 2015

Fuente. Elaboración Propia Oficina C.I., basada en auditorías vigencias 2014 y actual

Tabla N° 19.

VIGENCIA	TITULO	HALLAZGO	OBSERVACIÓN
2014	Dotación	20	
2015	Asistente Administrativa y Distribuidor sin Dotación ni carnet.		07

Fuente. Elaboración Propia Oficina C.I., basada en auditorías vigencias 2014 y actual

Tabla N° 20.

VIGENCIA	TITULO	HALLAZGO	OBSERVACIÓN
2014	Archivo	21	
2015	Sin intervención Documental	10	

Fuente. Elaboración Propia Oficina C.I., basada en auditorías vigencias 2014 y actual

En relación a la Auditoría efectuada por la Oficina Asesora de Control Interno en el mes de mayo de 2014 Vs Auditoría efectuada en el mes de Agosto de 2015, se establece que en el Punto de Venta de La Campiña hubo reincidencia en el siguiente hallazgo y Observación tal como se aprecia en las Tabla N° 21.

Tabla N° 21.

VIGENCIA	TITULO	HALLAZGO	OBSERVACIÓN
2014	Base Caja	1	
2015	Incumplimiento Procedimiento. Excedentes Base de Caja.	1	

Fuente. Elaboración Propia Oficina C.I., basada en auditorías vigencias 2014 y actual

En relación a la Auditoría efectuada por la Oficina Asesora de Control Interno en el mes de mayo de 2014 Vs Auditoría efectuada en el mes de Agosto de 2015, se establece que en el Punto de Venta de Sincelejo hubo reincidencia en el siguiente hallazgo y Observación tal como se aprecia en las Tabla N° 22.

Tabla N° 22.

VIGENCIA	TITULO	HALLAZGO	OBSERVACIÓN
2014	Diferencias inventarios Especies y Material Postal	9	
2015	Diferencias inventarios Especies y Material Postal	6	

Fuente. Elaboración Propia Oficina C.I., basada en auditorías vigencias 2014 y actual

Igualmente hubo reincidencia en el mismo hallazgo en los Puntos de Venta de La Campiña, La Unión y Zona Uno como se observa en las (Tablas N° 23, 24 y 25).

Tabla N° 23.

VIGENCIA	TITULO	HALLAZGO	OBSERVACIÓN
2014	Especies Filatélicas, Especies Postales y Material Postal.	2	P.V. La Campiña
2015	Diferencias inventarios Especies y Material Postal	6	

Fuente. Elaboración Propia Oficina C.I., basada en auditorías vigencias 2014 y actual

Informe de Auditoría
Regional Norte Puntos de Venta, Centro Operativo, Centro Operativo Regional y Expendios
Agosto de 2015

Tabla N° 24.

VIGENCIA	TITULO	HALLAZGO	OBSERVACIÓN
2014	Especies Filatélicas, Especies Postales y Material Postal.	7	P.V La Unión
2015	Diferencias inventarios Especies y Material Postal	6	

Fuente. Elaboración Propia Oficina C.I., basada en auditorías vigencias 2014 y actual

Tabla N° 25.

VIGENCIA	TITULO	HALLAZGO	OBSERVACIÓN
2014	Especies Filatélicas, Especies Postales y Material Postal.	3	P.V. Zona Uno
2015	Diferencias inventarios Especies y Material Postal	6	

Fuente. Elaboración Propia Oficina C.I., basada en auditorías vigencias 2014 y actual

En relación a la Auditoría efectuada por la Oficina Asesora de Control Interno en el mes de mayo de 2014 Vs Auditoría efectuada en el mes de Agosto de 2015, se establece que en el Punto de Venta de Sincelejo hubo reincidencia en el siguiente hallazgo y Observación tal como se aprecia en las Tabla N° 26.

Tabla N° 26.

VIGENCIA	TITULO	HALLAZGO	OBSERVACIÓN
2014	Punto de Venta sin botiquín	10	
2015	Ubicación no adecuada de los elementos de emergencia	8	

Fuente. Elaboración Propia Oficina C.I., basada en auditorías vigencias 2014 y actual

En relación a la Auditoría efectuada por la Oficina Asesora de Control Interno en el mes de mayo de 2014 Vs Auditoría efectuada en el mes de Agosto de 2015, se establece que en el Punto de Venta de Sincelejo hubo reincidencia en el siguiente hallazgo y Observación tal como se aprecia en las Tablas N° 27.

Tabla N° 27.

VIGENCIA	TITULO	HALLAZGO	OBSERVACIÓN
2014	Punto de Venta sin extintores	10	
2015	Ausencia de extintores Solkaflam y Multipropósitos en Punto de Venta y Centro Operativo	9	

Fuente. Elaboración Propia Oficina C.I., basada en auditorías vigencias 2014 y actual

V. CONCLUSIONES

En el punto de venta y centro operativo de Magangué, se pudo establecer que SPN no tiene mayor reconocimiento de marca en la localidad, por lo cual se hace necesario fortalecer y generar mayor impacto en la imagen de la entidad.

El Punto de Venta Magangué presenta una pérdida de \$ 12.050.414, pues sus costos son más altos sus ingresos. Los demás puntos de venta presentan ganancia para la entidad.

En los puntos de venta se evidenció en forma general diferencias entre el físico encontrado con lo reportado en el informe de SIPOST, lo cual refleja que hubo faltantes por valor de Dos millones novecientos setenta y un mil ochocientos cincuenta pesos M/Cte. (\$2.971.850.00) y sobrantes por valor de Un millón setecientos noventa y cinco mil seiscientos cincuenta pesos M/Cte. (\$1.795.650.00).

El gestor de transportes Cordiandina, aparentemente incumple con las obligaciones contractuales pues en los centros operativos Magangué y Sincelejo se evidencio que funcionarios de distribución y transportes (auxiliares, Mensajeros motorizados y Conductores) no contaban con dotación y carnet institucional, en la entrevista realizada ellos manifestaron que solo contaban con un (1) solo pantalón y una (1) camisa, y que solo les han suministrado una dotación.

En el Punto de venta "La Unión", el ingreso de los clientes no se realiza en los horarios publicados en la puerta principal y de la Pagina WEB de 4-72 (8:00 Am a 6:00 Pm Jornada continua), por instrucción de Seguridad Postal en los días que se realizan pagos de pensionados el acceso será limitado para la atención del público hasta las 10:00 Am ya que después de esta hora y hasta las 4:00 Pm es el horario asignado para realizar pagos de pensionados.

Dentro de la visita realizada al COR de Barranquilla, se evidencio un gran volumen de devoluciones de envíos y guías cumplidas generadas por estar mal encaminados, esta novedad la genera la máquina de automatización que en su receta no encamina bien los envíos, de acuerdo a información suministrada por los profesionales de admisión y distribución se realizó una reunión para tratar este tema hace dos (2) meses y hasta la fecha no hay respuesta lo que está generando problemas con los límites de cada sector y que estos envíos tengan que ser desplazados y no lleguen a su destino y regresen al Centro Operativo Regional para ser recibidos y procesados de nuevo "**Criterio**" lo que pone en riesgo el envío y faltando a nuestra promesa valor en tiempos de entrega por cada uno de los envíos.

Los puntos de venta y Centro Operativo presenta reincidencias en algunos hallazgos y observaciones, lo cual deduce que no se tomaron acciones correctivas y preventivas suficientes para una mejora continua, de los 24 hallazgos y 16 Observaciones presentados en la auditoría realizada en la actual vigencia, 13 de ellos tienen reincidencia en comparación con la del 2014, es decir el 50%. Dejando entrever que no han surgido eficazmente los controles implementados.

Los líderes del Punto de Venta y Centro Operativo siguen presentando debilidades referentes al conocimiento de los Manuales y Procedimientos de la Entidad, así como a los Sistemas de información, SIPOST, Isolucion, etc.

Los Centros Operativos de Magangué y Sincelejo, al igual que los puntos de venta Magangué, Sincelejo, la Unión y la Campiña deben someterse a un riguroso plan de mejoramiento administrativo en razón al número de hallazgos encontrados.

VI. RECOMENDACIONES.

GENERALES:

- Realizar acciones de mejoras preventivas y correctivas de manera inmediata que permitan depurar aquellas falencias detectadas e incluir un Plan de Mejoramiento donde se incorpore mecanismos de control que accedan a efectuar seguimiento continuo tanto operativa como administrativamente.
- Capacitar urgentemente a todos los colaboradores del punto de venta y Centro Operativo con el fin de que cada uno de ellos conozcan bien los procedimientos y herramientas a utilizar para la operación con el fin de que realicen sus tareas oportuna y eficientemente y sepan el desarrollo de actividades de sus compañeros en caso de que la necesidad de la operación lo requiera o en el insuceso de que algún líder de la oficina postal presentase calamidad, renuncia o retiro en el cargo.
- Generar estrategias que busquen la manera de reducir los Gastos y Costos de la Operación e inducir hacia un mejor posicionamiento de marca de nuestra entidad en aras de obtener más alto grado de recaudo e ingresos para la misma.
- Dar estricto cumplimiento y responsabilizar totalmente al líder del punto de venta en el manejo, custodia y desarrollo de actividades alienadas a todo el proceso de Pago de Pensionados. En función al Manual Pago a Pensionados MN-FI-TS-007, Procedimiento Pago a Pensionados PR-FI-TS-004 y al Procedimiento Seguridad Pago a Pensionados PR-SP-001.

ESPECIFICAS:

- ✓ Realizar inventario del material físico y SIPOST de forma mensual como lo indica el manual para oficinas en el numeral 8, con sus respectivos ajustes si los hay estableciendo responsables.
- ✓ Efectuar el reintegro de las diferencias encontradas e incluir en el sistema los sobrantes presentados en el momento de la auditoría, posteriormente tomar las medidas que sean pertinentes, teniendo en cuenta que el material postal y filatélico representan recursos de la entidad.
- ✓ Cada vez que se realice arqueo o inventario físico de Especies Postales, Estampillas y Material filatélico, se debe proceder a la custodia en lugar seguro de las mismas.
- ✓ Establecer la numeración de los apartados postales, donde sea igual para SIPOST, tarjetas y físico.

Imagen N° 16.



Fuente: Pv. "Magangué"

c. Botiquín de Primeros Auxilios.

Se verificó si las oficinas contaban con los elementos de emergencia de primeros auxilios en el botiquín encontrándose que:

HALLAZGO NO. 08. UBICACIÓN NO ADECUADA DE LOS ELEMENTOS DE EMERGENCIA

Se evidenció que la oficina y el centro operativo de Sincelejo no cuenta con botiquín apropiado para la conservación de los elementos de emergencia, a su vez no están de fácil acceso en caso de presentarse una eventualidad, dado que se encontraron sus elementos en bolsas y cajones de escritorios, como se puede ver (Imagen N° 17). Lo cual va en contravía a la **"Resolución 075 de 2007"**.

Imagen N° 17.



Fuente: Pv. "Sincelejo" – CO "Sincelejo"

d. Extintores

Se verificó que las oficinas postales tuvieran los extintores Multipropósito y Solkaflam exhibidos y debidamente cargados, y si sus fechas de vencimiento se encontraban vigentes.

HALLAZGO N° 09. AUSENCIA DE EXTINTORES SOLKAFLAM Y MULTIPROPOSITOS EN PUNTOS DE VENTA Y CENTROS OPERATIVOS.

En la verificación realizada se evidencio que los centros operativos y oficinas de la regional Norte no cuentan con los extintores de Solkaflam y Multipropósito, como se puede ver en la (Tabla N° 07).

Tabla N° 07.

ORD	P.V - C.O	OBSERVACIÓN
1	C.O MAGANGUE	No tenia extintor Multipropósito y Solkaflam
2	P.V MAGANGUE	No tenia extintor Multipropósito y Solkaflam
3	P.V SINCELEJO	No tenia extintor Multipropósito y Solkaflam

Fuente: Puntos de venta y centro operativo regional Norte.

Lo anterior denota incumplimiento a lo establecido en la norma técnica colombiana de Extintores Portátiles contra incendio definida para el uso, guía, mantenimiento y recarga de equipos portátiles de extinción de incendios con correspondencia idéntica (IDT) a la norma **NFPA 10 DE 2007. EXTINTORES PORTÁTILES CONTRA INCENDIOS**, en su capítulo VII Inspección, Mantenimiento y Recarga de los mismos en su intervalo de examen interno (**años_ 1 año**) y en numeral 1.5.6 el no contar con los elementos pone en riesgo la integridad física de personas y los recursos de la entidad numeral 1.5.7 y 1.5.10 y al Plan de Emergencias de la Entidad en Numeral 3.4.1.5.

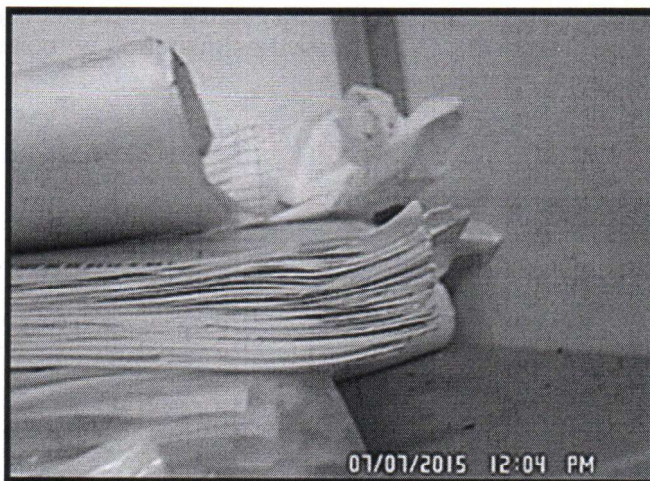
e. Gestión Documental

Se analizó el archivo documental existente en el punto, para establecer el cumplimiento de la Ley General de Archivo 594 de 2000.

HALLAZGO N° 10. SIN INTERVENCIÓN DOCUMENTAL.

En el punto de venta de Montería se observó documentos sin carpetas, sin foliación y sin rótulos, lo que contraria la **Ley 594 de 2000** expedida por el Archivo General de la Nación, lo anterior pone en riesgo la documentación física de la entidad y puede generar una no conformidad en futuras auditorías de calidad ver (Imagen N° 18)

Imagen N° 18.



Fuente: Pv. "Montería"

Custodia y conservación de archivo

Se verifico el cumplimiento del manejo y organización de la documentación producida por los puntos de venta y centros operativos a cargo de la Regional Oriente, donde se evidenció que no se está ejecutando en su totalidad como lo que establece la **Ley 594 de 2000**.

HALLAZGO N° 11. ARCHIVOS SIN INTERVENCIÓN ARCHIVISTA COMO LO ESTABLECE LA "LEY 594 DE 2000".

Durante la visita realizada a la Regional Norte, se verifico el cumplimiento de la Ley 594 de 2000 y acuerdo 049 de 2000 y el acuerdo 037 de 2002, *"Tiene el propósito de establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivista del Estado, teniendo como ámbito de aplicación a la administración pública en sus diferentes niveles"* y los acuerdos 049 de 2000 *"Conservación de Documentos, condiciones de edificios y locales destinados a archivos"* y el acuerdo 037 de 2002 *"por lo cual establecen las especificaciones técnicas y los requisitos para la contratación de los servicios de depósito, custodia, organización, reprografía y conservación de documentos de archivo"*, ver (Imagen N° 19)

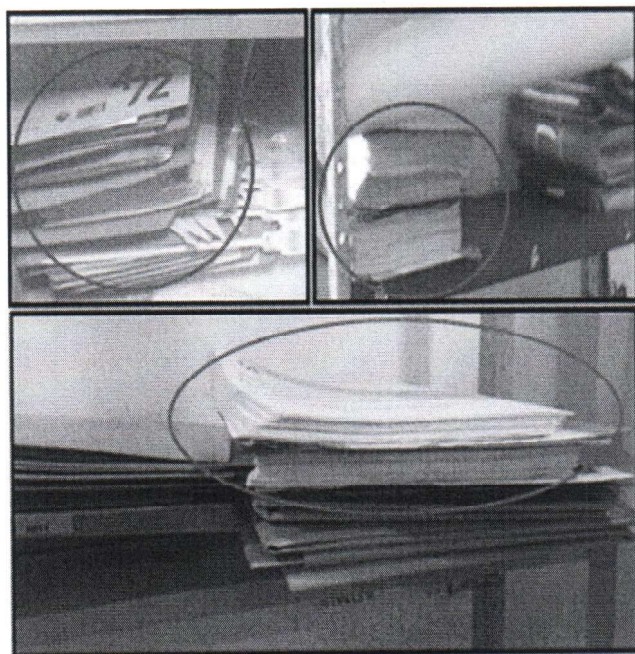
Imagen N° 19.



Fuente: CO "Sincelejo y Magangué"

Como se observó anteriormente en la (Imagen N° 19), la custodia y conservación del material de archivo que se generan los Centros Operativos, está expuesto a la humedad dado que se encontró cerca de las bolsas de basura, continuamente no cuentan con las carpetas de yute, varias de ellas tienen más de 250 folios, ver (Imagen N° 20) el archivo es guardado en bolsas plásticas, lo que puede ocasionar pérdidas y daños del mismo.

Imagen N° 20.



- Carpetas con más de 250 folios

- Archivo sin Procesar

Fuente: Pv. "la Unión, Zona Uno y La Campiña"

5. COMPONENTE OPERATIVO

Se procedió a visitar los CO (Centros Operativos), COR (Centro Operativo Regional) y Expendios pertenecientes a la Regional Norte para verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la entidad para el Sub-Proceso de gestión de la operación donde se validó áreas de Control de Calidad, Admisión, Distribución, Clasificación, Despacho de Envíos, Devoluciones, Guías Cumplida, Liquidación, Digitalización de Pruebas de Entrega, Envíos por Licencia de Crédito y apartados postales.

a. EXPENDIOS PARTICULARES

En la visita realizada a la Regional Norte se procedió a visitar los siguientes expendios particulares "Ayapel, Montelíbano, Planeta Rica y Buenavista", donde se observó lo siguiente,

- **EXPENDIO AYAPEL**

RESPONSABLE: Neuder Herrera Casilla.

El aviso publicitario se encuentra ubicado dentro del local haciendo de ello que la población en general no tenga conocimiento a fondo de la existencia del expendio y los servicios que ofrece.

Pese a la observación dada al responsable del mismo, solicita de carácter urgente sea cambiado el aviso toda vez que sugiere que el Slogan "**Entregando lo mejor de los Colombianos**" no es llamativo ya que la gente del común pregunta que no se especifica que se entrega? De igual manera

58
52

Informe de Auditoría
Regional Norte Puntos de Venta, Centro Operativo, Centro Operativo Regional y Expendios
Agosto de 2015

- ✓ Solicitar la documentación establecida en el procedimiento PR-SC-008 4.3 Apartados postales numeral 4.3.3 "Documentación requerida para apartados".
- ✓ Hacer tomar reflexión en el cumplimiento a los líderes del Punto de Venta y Centro Operativo de la importancia del porte personal del botón de pánico con el fin de prevenir o agilizar el accionar del sistema de seguridad ante posible hurto o despojo de efectivo o elementos de la oficina postal.
- ✓ Dar estricto cumplimiento y responsabilizar al líder del punto de venta en el manejo, custodia y desarrollo de actividades alienadas al Pago de Pensionados.
- ✓ Publicar en el Punto de Venta los documentos legales requeridos y de manera actualizada teniendo en cuenta el periodo o vigencia de los mismos.
- ✓ Suministrar los elementos como carpetas, cajas y ganchos para así dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000.
- ✓ Realizar capacitación al personal para la aplicación correcta de las directrices emitidas por el AGN en la Ley 594 de 2000.
- ✓ Organizar los archivos documentales del Punto de Venta y Centro Operativo.
- ✓ Asignar responsables para cada equipo de cómputo con el fin de controlar el uso y la información suministrada como garantía a la protección física y de datos en cada uno de ellos.
- ✓ Ejercer un control apropiado para que los activos fijos de la entidad no se vean en riesgo y sensibilizar a los funcionarios de SPN que todos los equipos que son entregados para el desarrollo de las funciones, son de la responsabilidad de quién ejerza su manipulación.
- ✓ Capacitar a los responsables del Punto de Venta y Centro Operativo para que se realicen las copias de seguridad de la información tal como se encuentra descrito en las políticas de la misma.
- ✓ Bloquear el acceso a redes sociales, páginas web y des habilitación de puertos externos que impidan el paso de dispositivos de almacenamiento a los equipos de cómputo del Punto de Venta y Centro Operativo de la oficina postal.

Cordialmente,


SILENIA NEIRA TORRES

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaborado por: Antonio Jose Zamudio Mendez. (Profesional de Control Interno)
Oscar Alfredo Romero Cepeda. (Asistente Administrativo Oficina Asesora de Control Interno)

Revisado y aprobado por: Silenia Neira Torres. (Jefe Oficina Asesora de Control Interno).