



## INFORME DE AUDITORÍA

PR-EC-001-FR-006

VERSIÓN: 02

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

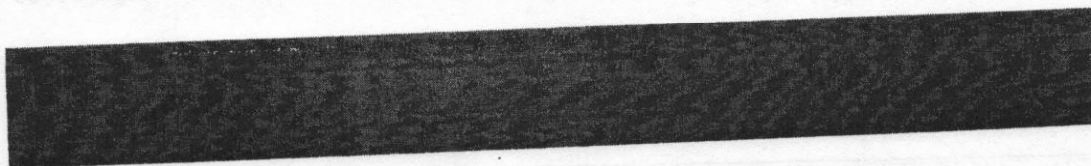
**AUDITORÍA REALIZADA A:  
CENTROS OPERATIVOS - PUNTOS DE VENTA - EXPENDIOS  
REGIONAL OCCIDENTE**

**Remitido a:**

**Dr. Cristian Zúñiga  
Gerente Regional**

**Fecha de presentación  
Octubre de 2015**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**



## 2. COMPONENTE FINANCIERO

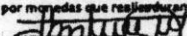
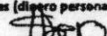
### ARQUEO PUNTOS DE VENTA

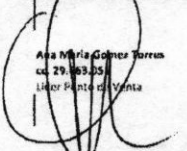

Se realizó arqueo de caja de productos a los puntos de venta y se evaluó el cumplimiento del procedimiento *PR-FI-TS-006 "Registro y control de operación de manejo en efectivo en oficinas"*. También se efectuó arqueo de caja Pensionados a cinco (5) puntos de venta y se analizó el manejo y control de los recursos que se ejecuta en el pago de mesadas, teniendo como criterio el establecido en el manual *MN-FI-TS-007 "Manual Pago de Pensionados"*.

### OBSERVACIÓN No. 1. DIFERENCIA EN CAJA DE PRODUCTOS

En el desarrollo de la verificación de los movimientos (ventas), registrado en la herramienta Multipay vs dinero en efectivo, guardado en la caja principal de las diez (10) oficinas auditadas, se evidenciaron diferencias en el efectivo para cuatro (4) oficinas (La Flora, Palmira y Puerto Tejada), las diferencias observadas fueron subsanadas por los Líderes de los Puntos de Venta en el transcurso de las visitas. Sin embargo lo anterior refleja debilidades en el adecuado manejo de los recursos de la entidad faltando a lo establecido en el procedimiento *PR-FI-TS-006 "Registro y control de operación de manejo en efectivo en oficinas"*, para evidencia de lo manifestado debe observarse la imagen número cuatro (4).

Imagen No. 4

La Flora	<table> <tr> <td>CIERRE DIARIO DE CAJA 11 DE JULIO DE 2015</td><td>\$ 15.671.600</td></tr> <tr> <td>BASE DE CAJA</td><td>\$ (60.000)</td></tr> <tr> <td>CIERRE DIARIO DE CAJA 11 DE JULIO DE 2015 (TOTAL)</td><td>\$ 15.611.600</td></tr> <tr> <td>EFFECTIVO EN CAJA</td><td>\$ 15.624.650</td></tr> <tr> <td>SOBRANTE O FALTANTE</td><td>\$ 13.050</td></tr> </table> <p>Los fondos corresponden a los servicios de PAC, Giros y Ventas de Contado</p> <p>Observaciones: El líder del punto manifiesta que este dinero corresponde al cambio por monedas que raspió durante las jornadas laborales (dinero personal)</p> <div> <div>   John Jairo Muñoz Arvelo  CC 14.838.108  Lider Punto de Venta La Flora </div> <div>   Andrés del Poz Arango  CC 53.166.309  Profesional Control Interno </div> </div>	CIERRE DIARIO DE CAJA 11 DE JULIO DE 2015	\$ 15.671.600	BASE DE CAJA	\$ (60.000)	CIERRE DIARIO DE CAJA 11 DE JULIO DE 2015 (TOTAL)	\$ 15.611.600	EFFECTIVO EN CAJA	\$ 15.624.650	SOBRANTE O FALTANTE	\$ 13.050
	CIERRE DIARIO DE CAJA 11 DE JULIO DE 2015	\$ 15.671.600									
	BASE DE CAJA	\$ (60.000)									
	CIERRE DIARIO DE CAJA 11 DE JULIO DE 2015 (TOTAL)	\$ 15.611.600									
	EFFECTIVO EN CAJA	\$ 15.624.650									
SOBRANTE O FALTANTE	\$ 13.050										

Palmira	<table> <tr> <td>CIERRE DIARIO DE CAJA 14 DE JULIO DE 2015</td><td>\$ 7.050.182,94</td></tr> <tr> <td>VENTAS DEL DIA 13 DE JULIO DE 2015</td><td>\$ 75.500,00</td></tr> <tr> <td>EFFECTIVO EN CAJA</td><td>\$ 7.126.750,00</td></tr> <tr> <td>SOBRANTE O FALTANTE</td><td>\$ 103.067,06</td></tr> </table> <p>Los fondos corresponden a los servicios de PAC, Giros y Ventas de Contado</p> <p>Observaciones: MANIFIESTA HABER CUADRADO LA CAJA EL 13 DE JULIO, SIN EMBARGO NO FONDEA LA RAZON DEL SOBRANTE</p> <div> <div>   Ana María Gómez Torres  cc. 29.163.051  Lider Punto de Venta </div> <div>   Andrés del Poz Arango  cc. 53.166.309  Profesional Control Interno </div> </div>	CIERRE DIARIO DE CAJA 14 DE JULIO DE 2015	\$ 7.050.182,94	VENTAS DEL DIA 13 DE JULIO DE 2015	\$ 75.500,00	EFFECTIVO EN CAJA	\$ 7.126.750,00	SOBRANTE O FALTANTE	\$ 103.067,06
	CIERRE DIARIO DE CAJA 14 DE JULIO DE 2015	\$ 7.050.182,94							
	VENTAS DEL DIA 13 DE JULIO DE 2015	\$ 75.500,00							
	EFFECTIVO EN CAJA	\$ 7.126.750,00							
	SOBRANTE O FALTANTE	\$ 103.067,06							

Puerto Tejada	<table> <tr> <td>TOTAL EXISTENCIA</td><td>\$ 474.000</td></tr> <tr> <td>BASE CAJA</td><td>\$ 500.000</td></tr> <tr> <td>Cierre de Caja 01 septiembre de 201 Multipay</td><td></td></tr> <tr> <td>EFFECTIVO EN CAJA</td><td>\$ 474.000</td></tr> <tr> <td>FALTANTE</td><td>\$ 26.000</td></tr> </table>	TOTAL EXISTENCIA	\$ 474.000	BASE CAJA	\$ 500.000	Cierre de Caja 01 septiembre de 201 Multipay		EFFECTIVO EN CAJA	\$ 474.000	FALTANTE	\$ 26.000
	TOTAL EXISTENCIA	\$ 474.000									
	BASE CAJA	\$ 500.000									
	Cierre de Caja 01 septiembre de 201 Multipay										
	EFFECTIVO EN CAJA	\$ 474.000									
FALTANTE	\$ 26.000										

<p>La consignación de la diferencia se realizó los días 15 y 16 de julio de 2015.</p> <div> <div> <b>SERVICIOS POSTALES</b>  RECIBIDO Fecha: 16-07-2015 OPAC: Contar 0.00  Corte: 6437 - SERVICIOS POSTALES No: 58262995  Suc: 747 - EXITO LA FLORA 2  Ciudad: CALI  Caja: 204 Sect: 120  Valor Total: \$ 13.050,00  Forma de Pago Efect: \$ 13.050,00  Pagador: 14638108  Ref: 0000017201 </div> <div> <b>REGISTRO DE OPERACIÓN</b> </div> </div>
<div> <div> <b>SERVICIOS POSTALES</b>  RECIBIDO Fecha: 15-07-2015 OPAC: Contar 0.00  Corte: 4407 - SERVICIOS POSTALES No: 32111343  Suc: 064 - PALMIRA  Ciudad: PALMIRA  Caja: 002 Sect: 2003  Valor Total: \$ 103.067,06  Forma de Pago Efect: \$ 103.067,00  Pagador: 29163051  Ref: 0000017168 </div> <div> <b>REGISTRO DE OPERACIÓN</b> </div> </div>

La diferencia que se presenta es por el pago de giro, según manifestado por el Coordinador Punto de Venta las instrucciones son que no les reponen la base de la caja, si no que por medio de las ventas se nivela.

Fuente: Arqueos realizados a los Puntos de Ventas Regional Occidente



537  
2

**Informe Final de Auditoría**  
**Centros Operativos- Puntos de Venta – Expendios- Regional Occidente**  
**Octubre de 2015**

**Tabla de contenido**

I. Objetivo .....	3
II. Metodología utilizada.....	3
III. Alcance .....	3
IV. Siglas.....	3
V. Resultados de la Auditoría .....	4
VI. Conclusiones .....	37
VII. Recomendaciones .....	37

522  
3

**Informe Final de Auditoría**  
**Centros Operativos- Puntos de Venta – Expendios- Regional Occidente**  
**Octubre de 2015**

**I. Objetivo**

Evaluar el Control Interno en las Oficinas Postales y Centro Operativos, mediante pruebas a los controles sobre los riesgos críticos a fin de asegurar que los procesos cumplan con las normas y procedimientos establecidos por la entidad.

**II. Metodología utilizada**

Para el desarrollo del trabajo de auditoría se utilizaron entre otros, los siguientes procedimientos:

- Arqueo de efectivo sobre las ventas de contado.
- Revisión de la facturación del día anterior de acuerdo con las ventas registradas.
- Observación de los procesos y procedimientos en los Puntos de Venta.
- Verificación de inventario de activos fijos y especies postales.
- Verificación de cableado estructurado.
- Validación de cumplimiento de las políticas de seguridad y de IT.
- Registros fotográficos, videos, entrevistas y cuestionarios.

**III. Alcance**

Determinar que los Centros Operativos, Puntos de Ventas y los Expendios de la Regional Occidente 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, arqueo 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.

**IV. Siglas**

Siglas	Definición
PV	Punto de Venta
CO	Centro Operativo
O.A.C.I.	Oficina Asesora de Control Interno

## V. Resultados de la Auditoría

La auditoría fue llevada a cabo los días 13, 14 y 15 de julio Agosto 31 y 1, 2, 3 4, y 5 de Septiembre de 2015, las actividades se llevaron a cabo en las siguientes instalaciones y las visitas fueron atendidas como se relaciona a continuación.

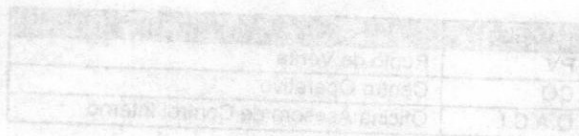
Imagen No. 1

Regional Occidente	Centro Operativo	Punto de Venta	Ubicación	Teléfono
La Flora		X	Av. 3N 52 N -33 B/ La Flora	(2)6653742
Cali	X	X	Av. 3N 52 N -33 B/ La Flora	(2)6653742
Palmira	X	X	Calle 31 # 28-45	(2)2728196
Popayán	X	X	Calle 4 # 5-74	(2)8244564
Puerto Tejada		X	Calle 16 # 19-62	(2)8283526
Santander de Quilichao		X	Carrera 9 # 4-61	(2)8295241
Tulua	X	X	Carrera 26 # 26-21	(2)2242244
Buga		X	Calle 5 # 14 – 50	(2)2276528
Chipichape		X	Av. 6 35-47 C.C. CHIPICHAPE BG 4 LOCAL 426	(2)3797164
Caicedonia		X	Calle 11 # 15-18	(2)2160723

Fuente: Oficina Asesora de Control Interno

### 1. COMPONENTE ESTRATÉGICO

- a) Durante la visita determinada a la Regional Occidente, se pudo establecer que los Centros de Tratamiento Postal y Puntos de Ventas están situados estratégicamente, contribuyendo así al desarrollo de la operación de Servicios Postales Naciones S.A., se encuentran situados en el centro de las Ciudades y/o municipios pertenecientes a la Regional. Por otra parte es de resaltar que en cada CO y PV se cuenta con el recurso de talento humano adecuado para el óptimo funcionamiento de los deberes encomendados.

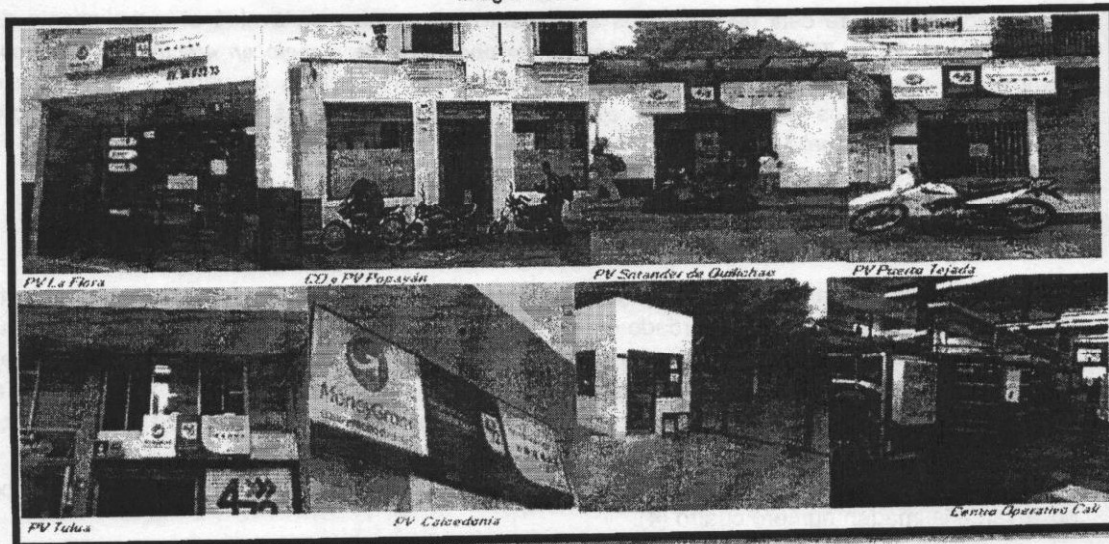




538  
4

**Informe Final de Auditoría**  
**Centros Operativos- Puntos de Venta – Expendios- Regional Occidente**  
**Octubre de 2015**

Imagen No. 2



Fuente: Visita Regional Occidente

**CUMPLIMIENTO PARCIAL DE LAS METAS DE VENTAS ESTABLECIDAS PARA LOS PUNTOS DE VENTA.**

- b) Se realizó análisis en cada oficina postal para determinar el cumplimiento de metas establecidas por la entidad, concluyéndose que el punto de venta La Flora superó la meta establecida y PV Buga y Puerto Tejada cumplieron lo proyectado. Para ilustrar el análisis se presenta la imagen número tres (3).

Imagen No. 3

Punto de Venta	Meta Establecida	% Cumplimiento
BUGA	\$ 4.804.867	76%
CAICEDONIA	\$ 2.609.937	53%
CALI CHIPICHAPE	\$ 9.100.335	51%
CALI LA FLORA	\$ 21.941.063	194%
PALMIRA	\$ 8.181.127	64%
POPAYAN	\$ 13.478.583	84%
PUERTO TEJADA	\$ 2.815.054	92%
SANTANDER DE QUILICHAO.	\$ 2.739.478	70%
TULUA	\$ 10.361.519	51%

## 2. COMPONENTE FINANCIERO

### ARQUEO PUNTOS DE VENTA

Se realizó arqueo de caja de productos a los puntos de venta y se evaluó el cumplimiento del procedimiento *PR-FI-TS-006 "Registro y control de operación de manejo en efectivo en oficinas"*. También se efectuó arqueo de caja Pensionados a cinco (5) puntos de venta y se analizó el manejo y control de los recursos que se ejecuta en el pago de mesadas, teniendo como criterio el establecido en el manual *MN-FI-TS-007 "Manual Pago de Pensionados"*.

### OBSERVACIÓN No. 1. DIFERENCIA EN CAJA DE PRODUCTOS

En el desarrollo de la verificación de los movimientos (ventas), registrado en la herramienta Multipay vs dinero en efectivo, guardado en la caja principal de las diez (10) oficinas auditadas, se evidenciaron diferencias en el efectivo para cuatro (4) oficinas (La Flora, Palmira y Puerto Tejada), las diferencias observadas fueron subsanadas por los Líderes de los Puntos de Venta en el transcurso de las visitas. Sin embargo lo anterior refleja debilidades en el adecuado manejo de los recursos de la entidad faltando a lo establecido en el procedimiento *PR-FI-TS-006 "Registro y control de operación de manejo en efectivo en oficinas"*, para evidencia de lo manifestado debe observarse la imagen número cuatro (4).

Imagen No. 4

<b>La Flora</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td colspan="2"><b>CIERRE DIARIO DE CAJA 11 DE JULIO DE 2015</b></td></tr> <tr><td>BASE DE CAJA</td><td style="text-align: right;">\$ 15.671.600</td></tr> <tr><td></td><td style="text-align: right;">\$ (60.000)</td></tr> <tr><td><b>CIERRE DIARIO DE CAJA 11 DE JULIO DE 2015 (TOTAL)</b></td><td style="text-align: right;"><b>\$ 15.611.600</b></td></tr> <tr><td>EFFECTIVO EN CAJA</td><td style="text-align: right;">\$ 15.624.650</td></tr> <tr><td><b>SOBRANTE O FALTANTE</b></td><td style="text-align: right;"><b>\$ 13.050</b></td></tr> </table> <p>Los fondos corresponden a los servicios de PAC, Giros y Ventas de Contado</p> <p>Observaciones: El líder del punto manifiesta que este dinero corresponde al cambio por monedas que realicandante las jornadas laborales (dinero personal)</p> <p><i>[Firma]</i>  <b>Johnairo Muñoz Arvoleda</b>          CC 14.838.108          Líder Punto de Venta La Flora</p> <p><i>[Firma]</i>  <b>Andrés del Pino Arango</b>          CC. 53.164.508          Profesional Control Interno</p>	<b>CIERRE DIARIO DE CAJA 11 DE JULIO DE 2015</b>		BASE DE CAJA	\$ 15.671.600		\$ (60.000)	<b>CIERRE DIARIO DE CAJA 11 DE JULIO DE 2015 (TOTAL)</b>	<b>\$ 15.611.600</b>	EFFECTIVO EN CAJA	\$ 15.624.650	<b>SOBRANTE O FALTANTE</b>	<b>\$ 13.050</b>	<p>La consignación de la diferencia se realizó los días 15 y 16 de julio de 2015.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>REGISTRO DE OPERACIÓN</b></p> <p>RECAUDO Fecha: 16-07-2015 09:32 Centro: 0-00</p> <p>Conto: 44071 - SERVICIOS POSTALES INTERNI No: 58262995</p> <p>Caja: 046 - CENTRO LA FLORA 2</p> <p>Ciudad: CALI</p> <p>Caja: 002 Serie: 170</p> <p>Valor Tot: \$ 13.050,00 pesos</p> <p>Forma de Pago Efecto: \$ 13.050,00</p> <p>Pagador: 14639105</p> <p>Ref: 0000017301</p> </div>		
<b>CIERRE DIARIO DE CAJA 11 DE JULIO DE 2015</b>																
BASE DE CAJA	\$ 15.671.600															
	\$ (60.000)															
<b>CIERRE DIARIO DE CAJA 11 DE JULIO DE 2015 (TOTAL)</b>	<b>\$ 15.611.600</b>															
EFFECTIVO EN CAJA	\$ 15.624.650															
<b>SOBRANTE O FALTANTE</b>	<b>\$ 13.050</b>															
<b>Palmira</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td colspan="2"><b>CIERRE DIARIO DE CAJA 14 DE JULIO DE 2015</b></td></tr> <tr><td>VENTAS DEL DIA 15 DE JULIO DE 2015</td><td style="text-align: right;">\$ 7.050.182,94</td></tr> <tr><td></td><td style="text-align: right;">\$ 75.500,00</td></tr> <tr><td><b>EFFECTIVO EN CAJA</b></td><td style="text-align: right;"><b>\$ 7.226.750,00</b></td></tr> <tr><td><b>SOBRANTE O FALTANTE</b></td><td style="text-align: right;"><b>\$ 101.047,06</b></td></tr> </table> <p>Los fondos corresponden a los servicios de PAC, Giros y Ventas de Contado</p> <p>Observación: MANIFIESTA HABER CUADRADO LA CAJA EL 13 DE JULIO, SIN EMBARGO NO FONCE LA RAZON DEL SOBRANTE</p> <p><i>[Firma]</i>  <b>Aida María Gómez Torres</b>          cc. 29.163.05          Líder Punto de Venta</p> <p><i>[Firma]</i>  <b>Andrés del Pino Arango</b>          cc. 53.164.508          Profesional Control Interno</p>	<b>CIERRE DIARIO DE CAJA 14 DE JULIO DE 2015</b>		VENTAS DEL DIA 15 DE JULIO DE 2015	\$ 7.050.182,94		\$ 75.500,00	<b>EFFECTIVO EN CAJA</b>	<b>\$ 7.226.750,00</b>	<b>SOBRANTE O FALTANTE</b>	<b>\$ 101.047,06</b>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>REGISTRO DE OPERACIÓN</b></p> <p>RECAUDO Fecha: 15-07-2015 16:35 Centro: 0-00</p> <p>Conto: 44071 - SERVICIOS POSTALES INTERNI 32111343</p> <p>Caja: 046 - PALMIRA</p> <p>Ciudad: PALMIRA</p> <p>Caja: 002 Serie: 2889</p> <p>Valor Tot: \$ 101.047,06 pesos</p> <p>Forma de Pago Efecto: \$ 101.047,06</p> <p>Pagador: 700429179</p> <p>Ref: 0000017144</p> </div>				
<b>CIERRE DIARIO DE CAJA 14 DE JULIO DE 2015</b>																
VENTAS DEL DIA 15 DE JULIO DE 2015	\$ 7.050.182,94															
	\$ 75.500,00															
<b>EFFECTIVO EN CAJA</b>	<b>\$ 7.226.750,00</b>															
<b>SOBRANTE O FALTANTE</b>	<b>\$ 101.047,06</b>															
<b>Puerto Tejada</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td colspan="2"><b>TOTAL EXISTENCIA</b></td></tr> <tr><td></td><td style="text-align: right;">\$ 474.000</td></tr> <tr><td colspan="2"><b>BASE CAJA</b></td></tr> <tr><td>Cierre de Caja 01 septiembre de 201 Multipay</td><td style="text-align: right;">\$ 500.000</td></tr> <tr><td><b>EFFECTIVO EN CAJA</b></td><td style="text-align: right;">\$ 474.000</td></tr> <tr><td></td><td style="text-align: right;">\$ -</td></tr> <tr><td><b>FALTANTE</b></td><td style="text-align: right;">\$ 26.000</td></tr> </table>	<b>TOTAL EXISTENCIA</b>			\$ 474.000	<b>BASE CAJA</b>		Cierre de Caja 01 septiembre de 201 Multipay	\$ 500.000	<b>EFFECTIVO EN CAJA</b>	\$ 474.000		\$ -	<b>FALTANTE</b>	\$ 26.000	<p>La diferencia que se presenta es por el pago de giro, según manifestado por el Coordinador Punto de Venta las instrucciones son que no les reponen la base de la caja, si no que por medio de las ventas se nivela.</p>
<b>TOTAL EXISTENCIA</b>																
	\$ 474.000															
<b>BASE CAJA</b>																
Cierre de Caja 01 septiembre de 201 Multipay	\$ 500.000															
<b>EFFECTIVO EN CAJA</b>	\$ 474.000															
	\$ -															
<b>FALTANTE</b>	\$ 26.000															

Fuente: Arqueos realizados a los Puntos de Ventas Regional Occidente



**OBSERVACIÓN No. 2. FUENTES DE INFORMACION QUE DIFEREN EN EL MONTO AUTORIZADO COMO EXCESO DE CAJA EN LOS PUNTOS DE VENTA.**

La entidad estableció directrices en pro de mantener un control eficiente del efectivo manejado a diario en los PV a nivel nacional, esta directriz consiste en realizar la consignación a las cuentas del banco autorizadas por 4-72 cuando exista dinero en efectivo mayor al monto autorizado para el PV. No obstante lo anterior al indagar acerca del monto autorizado para los PV, se evidenció la existencia de dos fuentes de información que difieren en el monto autorizado por la entidad.

Imagen No. 5

Fuente	Documento	Cód	Numeral	Monto Autorizado
ISOLución	Manual para Oficinas	MN-SC-002	8. Tareas en la oficina	"Cada vez que la oficina supere \$100.000 de la base de caja asignada por Tesorería, se debe consignar el excedente en el banco estipulado por la empresa, dejando nuevamente la base asignada"
	Registro Y Control De Operación De Efectivo En Oficinas	PR-FI-TS- 006	4.13.1. Excedentes de la Caja Base	"a. Cuando se recauden recursos que superen el valor de la Caja Base en un 10%, ese valor que supere la Caja Base debe ser consignado en la cuenta que defina la Jefatura Nacional de Tesorería para este fin"

Fuente: ISOLución

El subproceso de Tesorería confirmó al equipo auditor que el criterio con el que se evalúan los excesos de efectivo en caja es el procedimiento "Registro Y Control De Operación De Efectivo En Oficinas" Cód.: PR-FI-TS- 006 que en el numeral 4.13.1 establece "...a. Cuando se recauden recursos que superen el valor de la Caja Base en un 10%, ese valor que supere la Caja Base debe ser consignado en la cuenta que defina la Jefatura Nacional de Tesorería para este fin".

**HALLAZGO No. 1. EXCESOS DE DINERO EN EFECTIVO EN CAJA**

Del total de las oficinas auditadas se evidenciaron falencias en las directrices referentes al manejo de efectivo en caja, en la oficina de La Flora; este PV presentó un exceso de dinero en caja en sesenta y cinco (65) días del periodo analizado, lo que significa que existieron debilidades en el cumplimiento de la directriz en un 71,42% del tiempo.

**ARQUEO CAJA DE PENSIONADOS**


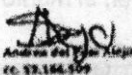
Con el propósito de estudiar los pagos totales generados a los pensionados y verificar si hubo faltante o sobrante de efectivo, devoluciones por no cobro y quejas de pensionados, en cumplimiento del Manual Para Pago a Pensionados descrito por SPN, se evidenció lo que sigue:

**HALLAZGO No. 2. SOBRANTE NÓMINA PENSIONAL**

De los diez (10) puntos de ventas auditados se observó que la oficina de Palmira y Puerto Tejada, presentaron sobranes al momento del recuento del efectivo en custodia de los funcionarios, lo cual va en contra de lo establecido en el manual MN-FI-TS-007 "...Manual Pago de Pensionados..."



Imagen No. 6

<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> <b>SOBRANTE \$ (6.314)</b> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> <b>JUSTIFICACION DE LA DIFERENCIA</b>          La diferencia que se presenta, es el ajuste a la moneda que se realiza en el pago de los pensionados. Afirma el Coordinador de Puntos de Venta.       </div>	PV Puerto Tejada
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> <b>\$ (15.413.00)</b> </div> <div style="font-size: small;">         UNIFORMES QUE ES EL DENTRO DE LOS SOBANTES DE LOS PAGOS A LOS PENSIONADOS DEBEN SER PAGADOS DURANTE TODOS EL PAGO Y SON CONSIGNADOS EL ULTIMO DIA, EN ESTE CASO SERAN CONSIGNADOS EL 30 DE AGOSTO DE 2015, PARA ESA FECHA ESTE VALOR HABRA AUMENTADO CONFORME LOS PUNTOS REALIZADOS       </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">   <b>Ana María Gómez Torres</b>  <small>cc. 13.000.025</small>  <small>Coor. Puntos de Venta</small> </div> <div style="text-align: center;">   <b>Andrea del Toro Alejo</b>  <small>cc. 13.184.509</small>  <small>Profesional Control Interno</small> </div> </div>	PV Palmira

Fuente: Oficina Asesora Control Interno

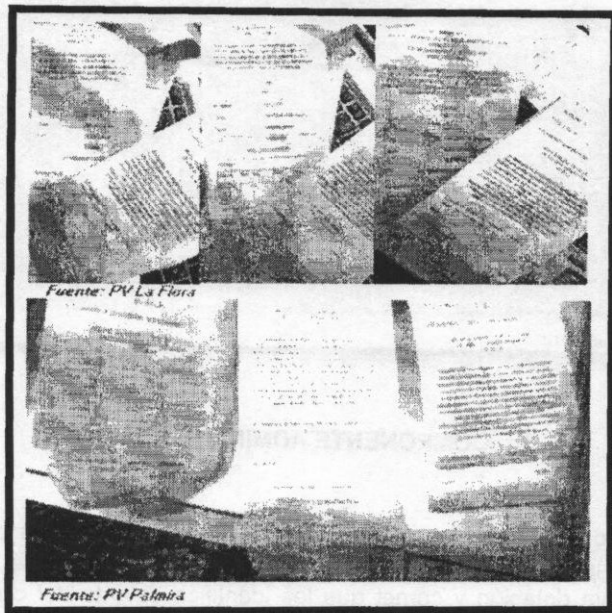
**a. FACTURAS DE VENTA SIN FIRMA**

En el acompañamiento que se realizó a los puntos de venta pertenecientes a la Regional Occidente, se pudo observar que al momento de la imposición de envíos y de generar la venta, los asesores y/o líderes de oficina, no les solicitan a los clientes las firmas para las facturas. Lo cual va en contra vía en el Manual para Oficinas con Cód.: MN-SC-002 que establece en su numeral 6 *"...Verificar que la factura de venta, factura de Sipost II, comprobante de pago,..., estén diligenciados en su totalidad y correctamente, que la información no se encuentre enmendada o con tachones..."*

**HALLAZGO No. 3. FACTURAS DE VENTA SIN FIRMA DEL CLIENTE**

Lo anterior permite evidenciar debilidades por parte de los líderes y asesores de PV de La Flora y Palmira en el cumplimiento de los protocolos establecidos por 4-72 en el manual de oficina MN- SC- 002 *"Manejo de oficinas"* en su numeral 6, lo que puede generar una posible no conformidad por el cliente y dejar a la entidad sin la evidencia física de soporte al momento de generar una oportuna respuesta por alguna reclamación que se pueda presentar.

Imagen No. 7



Fuente: Oficinas objeto de auditoría

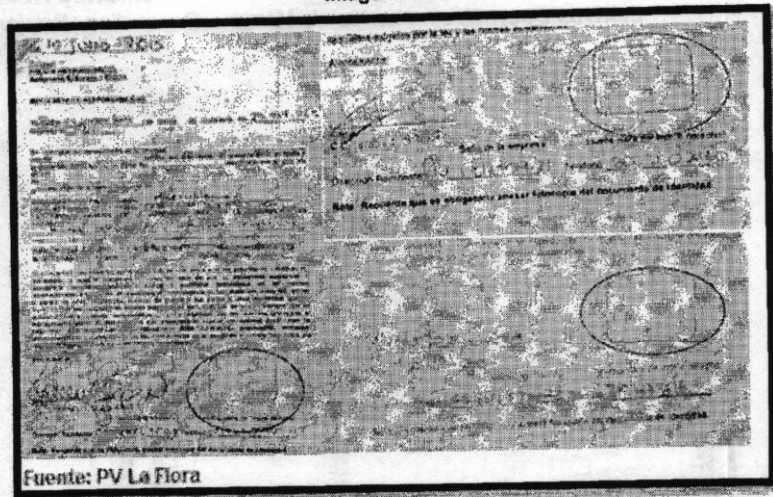
#### **b. CARTAS DE RESPONSABILIDAD DE ENVÍOS INTERNACIONALES**

En el Manual para Oficinas con Cód.: MN-SC-002 establece en el numeral 6 que es necesario "...Verificar que la factura de venta,,,,, guías (EMS y CP72), guías factura, cartas de responsabilidad, facturas comerciales,,,,, estén diligenciados en su totalidad y correctamente, que la información no se encuentre enmendada o con tachones..."

#### **HALLAZGO No. 4. CARTAS DE RESPONSABILIDAD DE ENVÍOS INTERNACIONALES SIN HUELLA DACTILAR DEL REMITENTE EN PV LA FLORA**

Tras la revisión aleatoria de las cartas de responsabilidad de los envíos internacionales impuestos en el PV La Flora, se evidenciaron falencias en el cumplimiento de lo establecido en el Manual para Oficinas, debido a que se encontraron documentos sin la huella del remitente, esta situación puede generar una posible no conformidad en el cliente y dejar a la entidad sin la evidencia física de soporte al momento de generar una oportuna respuesta por alguna reclamación o investigación que se lleve a cabo.

Imagen No.8



### 3. COMPONENTE ADMINISTRATIVO

Se observó la custodia de las especies postales que están a cargo de las oficinas que fueron objeto de auditoría en la Regional Occidente, igualmente se verificó que los colaboradores contaran con la respectiva dotación y carnet que los identifica delante del cliente y los acredita como funcionarios activos de 4-72.

#### **HALLAZGO No. 5. DIFERENCIAS EN ESPECIES FILATÉLICAS, ESPECIES POSTALES Y MATERIAL POSTAL**

En la realización de la verificación de especies postales que se realizaron a los diferentes puntos de ventas pertenecientes a la Regional Occidente, se evidenció que el inventario físico no coincide con el reporte de existencias Sipost, lo cual refleja que los líderes de las oficinas postales no están ejerciendo a cabalidad con lo dispuesto en el procedimiento MN-SC-002 Manual para oficinas numeral 8. *"...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..."*, debilitando así el debido control sobre las mismas, como se puede observar en la imagen número nueve (9).



**Informe Final de Auditoría**  
**Centros Operativos- Puntos de Venta – Expendios- Regional Occidente**  
**Octubre de 2015**

Imagen No. 9

Puntos de Venta	ESTAMPILLAS				FILATELIA		MATERIAL DE EMPAQUE			
	Sobrante	\$ ESPECIES SOBRANTES	Faltante	\$ ESPECIES FALTANTES	Sobrante	\$ ESPECIES SOBRANTES	Sobrantes	\$ ESPECIES SOBRANTES	Faltante	\$ ESPECIES SOBRANTES
La Flora	8	\$ 3.300	148	\$ 423.000			31	\$ 23.200	149	\$ 222.700
Palmira	146	\$ 415.150	528	\$ 908.300					177	\$ 118.050
Popayán	5	\$ 20.600	303	\$ 1.050.600			9	\$ 55.350	229	\$ 103.450
Puerto Tejada							9	\$ 2.550	11	\$ 17.750
Santander de Quilichao	1	\$ 2.000	8	\$ 8.300			2	\$ 15.750	6	\$ 16.300
Tulua	9	\$ 11.200	170	\$ 150.500	5	\$ 200.000			1	\$ 5.600
Buga	22	\$ 26.000	13	\$ 11.500					16	\$ 143.900
Chipchape	2	\$ 3.200	3	\$ 1.600					1	\$ 250
Caicedonia	No se presentó faltantes o sobrantes									
Total Cantidad	\$ 193	\$ 481.450	1.173	\$ 2.553.800	5	\$ 200.000	51	\$ 96.850	\$ 590	\$ 628.000

Fuente: Oficina Asesora Control Interno

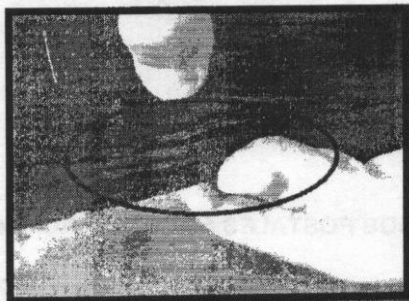
**a. GESTIÓN HUMANA**

Con la auditoría realizada a la Regional Occidente se detectó que existen funcionarios que no hacen uso adecuado de la dotación ni del carnet que otorga 4-72 causando una pérdida de imagen frente a los usuarios.

**OBSERVACIÓN No. 3. DEBILIDADES EN LA DOTACIÓN ENTREGADA**

A partir de la visita realizada se evidenció que las botas entregadas a los distribuidores del Centro Operativo no son de la mejor calidad, razón por la cual algunos distribuidores tienen las botas en mal estado y otros portan las antiguas. Adicionalmente se observó que no se están entregando las tallas adecuadas en la dotación entregada al personal, por lo cual dicho personal utiliza dotación antigua.

Imagen No. 10



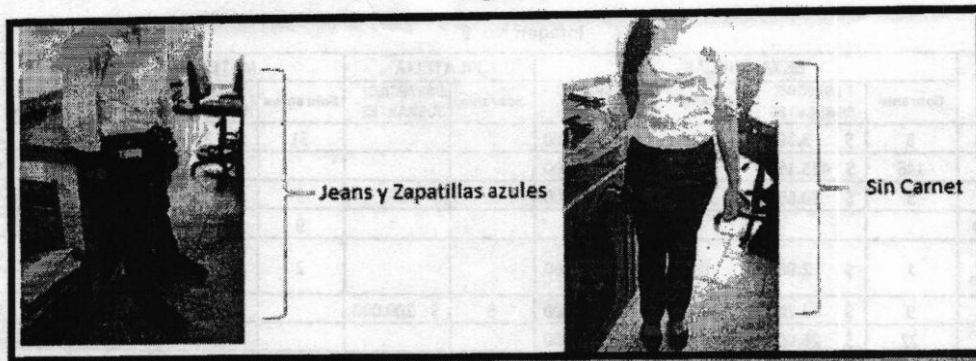
Fuente: Centro Operativo Cali

**HALLAZGO No. 6. DOTACIÓN PARCIAL EN USO DE FUNCIONARIO**

En el desarrollo de la auditoría, en la oficina postal de Popayán se evidenció que el líder porta la dotación incompleta (Jeans y Zapatillas) incumpliendo con lo establecido **MN-SC-“...Presentación**

personal, numeral 3.2.8...” con lo anterior se aumenta la pérdida de imagen y marca corporativa de 4-72, para constancia de lo anterior podemos observar la imagen número diez. (10).

Imagen No. 11

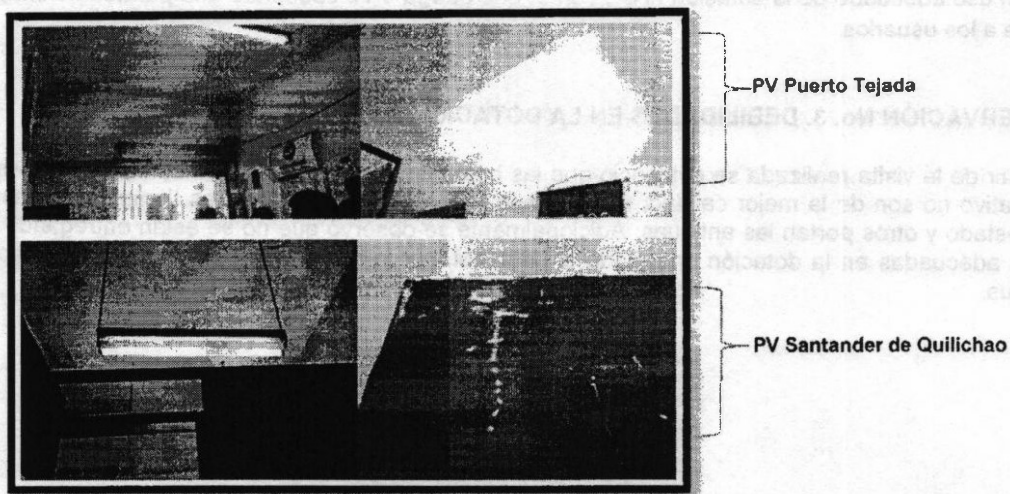


Fuente: Punto de Venta Popayán

#### **OBSERVACIÓN No. 4. FALTA DE SEGURIDAD EN LOS PUNTOS DE VENTAS**

En los Puntos de Venta de Puerto Tejada y Santander de Quilichao, se observó que no se cuenta con personal de seguridad postal físico, ni un circuito de cámara cerrado, lo que contribuye a las acciones de latrocinio. Lo anterior incrementa los riesgos de pérdida para SPN.

Imagen No. 12



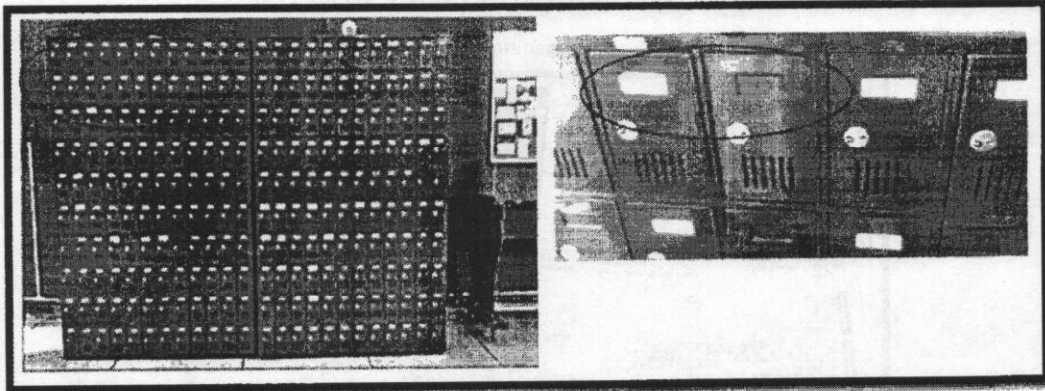
#### **HALLAZGO No. 7. APARTADOS POSTALES SIN NUMERACIÓN**

El punto de venta Tuluá cuenta con 240 casilleros postales y el PV de Buga con 60 de ellos, los cuales al momento de la verificación no se contaban con un orden numérico para los apartados, generando una falta en el procedimiento “...PR-SC-008 4.3 Apartados postales numeral 4.3.3...”, lo anterior crea la duda sobre la forma de alimentación de los mismos. Para la confirmación de la información anteriormente descrita observar la imagen número doce (12).



Informe Final de Auditoría  
Centros Operativos- Puntos de Venta – Expendios- Regional Occidente  
Octubre de 2015

Imagen No. 13



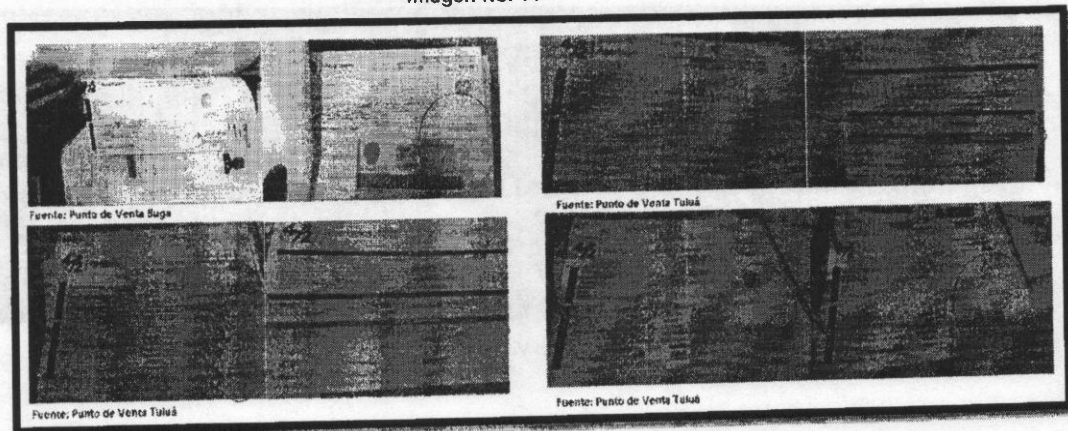
Fuente. P.V. Tulúa

Fuente. P.V. Buga

**HALLAZGO No. 8. APARTADOS CON DOCUMENTACIÓN INCOMPLETA.**

- a. Revisada la documentación anexa a las tarjetas correspondientes a arrendatarios de apartados postales de los puntos de venta en mención, se evidenció que ellos no tienen la documentación y registro de datos de manera completa haciendo que se pueda presentar inconvenientes de identificación o pagos generados en los mismos, lo anterior pudo observarse en todos los PV excepto en Chipichape.

Imagen No. 14



- b. Producto de la revisión física a los casilleros, se observó correspondencia en diecinueve (19) apartados que a la fecha de la auditoría están inactivos y/o clausurados, incumpliendo con lo establecido en el Procedimiento Pr-Sc-008 Venta De Servicios Postales/ Productos /Pagos/Recaudos/Arriendo o Renovación de Apartados, Numeral 4.3.5.1 Apartados Clausurados "Después de cinco (05) días hábiles aproximadamente de clausurado el apartado si este no es renovado o cancelado por parte del cliente, el funcionario de SPN debe abrir el casillero y devolver los envíos a la Central de Tratamiento para que sean encaminados a remitente...".



**OBSERVACIÓN No. 5. FALTA DE PAPELERÍA ADECUADA**

El punto de venta Popayán cuenta con 240 casilleros, enumerados 4-1-400481 4-1-400 7209, de los cuales se encuentran en arrendamiento 25 apartados, equivalente a 10.4%. Al momento de verificar las fechas de arrendamiento y caducidad de los mismos se observó que no se cuenta con las tarjetas originales para la venta de este servicio, el líder de la oficina maneja fotocopia en papel tamaño carta, para evidencia favor observar la imagen número quince (15).

Imagen No. 15

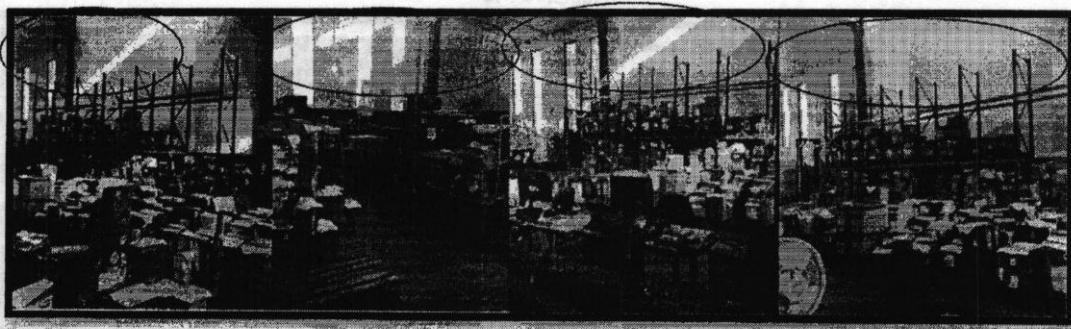


Fuente: Punto de Venta Popayán

**OBSERVACIÓN No. 6. SEGURIDAD LOGÍSTICA INTERNACIONAL COR OCCIDENTE**

Se observó que la parte de logística internacional no cuenta con las restricciones de acceso necesarias, debido a que se observa ingreso por admisión corporativa, lo cual podría generar robos y/o pérdidas de envíos internacionales.

Imagen No. 16



Fuente: Visita PV Cali (14 julio 2015)

#### **4. COMPONENTE LEGAL**

##### **4.1. Servicio al Cliente**

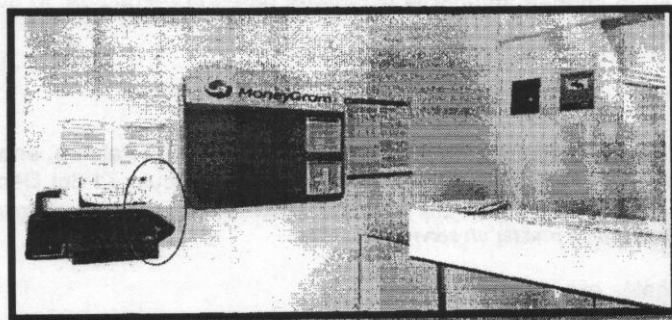
###### **Horarios de Atención**

Se verificaron los horarios de atención establecidos para las oficinas Vs el publicado en la página web, evidenciándose que la información es adecuada para aquellas personas que hacen uso del internet al encontrar en la página de la entidad los horarios de Atención establecidos al público.

###### **OBSERVACIÓN No. 7. PUNTO DE VENTA SIN FORMATOS EN BUZÓN DE SUGERENCIAS.**

Con el fin de verificar que las oficinas postales contarán con el Buzón de Sugerencias y con los respectivos formatos como medio de atención para que los clientes en la medida en que pueda hacer uso de ellos para realizar comentarios, opiniones o sugerencias encaminadas al mejoramiento del portafolio o de los funcionarios; se evidenció que el Punto de Venta Buga no está cumpliendo con lo anterior, debido que se el buzón no contaba con los formatos en el momento de la visita.

Imagen No.17



Fuente. P.V. Buga

##### **4.2. Gestión Documental**

###### **INCUMPLIMIENTO EN LA LEY DE ARCHIVO**

En la visita realizada a la Regional Occidente se evaluó el cumplimiento de la Ley 594 de 2000, encontrando lo siguiente:

###### **HALLAZGO No. 9. EL PUNTO DE VENTA LA FLORA PRESENTA DOCUMENTACIÓN QUE NO SE ENCUENTRA INTERVENIDA SEGÚN LO DISPUESTO EN LA LEY 594 DE 2000**

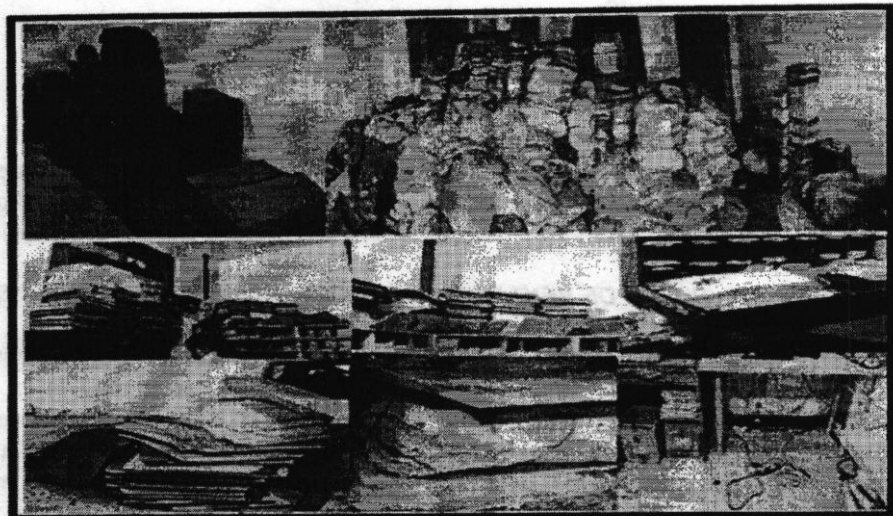
En la visita realizada a los Puntos de Venta y Centros Operativos pertenecientes a la Regional Occidente se observaron falencias en la organización de los documentos producidos por el desarrollo de la operación de 4-72, en el punto de venta la Flora CO Popayán se evidenció incumpliendo con lo establecido en la Ley 594 de 2000 *"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...*” Lo que puede generar una no conformidad en alguna visita realizada por algún ente de control y multas de nivel administrativo para SPN.

A continuación se puede observar lo evidenciado por el equipo auditor.

Imagen No.18



Fuente: PV La Flora Y CO Popayán

Como se observa en la imagen anterior la estantería no es la apropiada, lo que puede ocasionar pérdidas y daños del material histórico.

#### 4.3. Extintores

Se procedió a verificar los Extintores de los PV auditados y del CO Palmira, encontrando que todos tienen carga vigente, cumpliendo con lo establecido en el Artículo 71 del Decreto 1388 de 1976 basado en el Concepto 076 de 2003 “*Los extintores deben inspeccionarse semestralmente con el objeto de que siempre estén en forma para prestar un servicio eficiente*”.

#### 4.4. Documentos legales exhibidos

Durante la visita realizada, se procedió a verificar que estuvieran publicados los documentos legales que se exigen, teniendo en cuenta lo establecido por la ley 1437 de 2011 “*Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, Circular externa 14 de 2012 “*certificado sobre el control de calidad*” y el RUT “*artículo 555- 2 del estatuto tributario*”.

### 5. COMPONENTE TECNOLÓGICO

Para la verificación del cumplimiento a las políticas de informática y tecnología establecidas por Servicios Postales Nacionales se realizaron intentos de consulta y se encontró que:

Para la validación de este componente se tuvo presente la política de seguridad de la información con la que cuenta la entidad, se verificó que los equipos de cómputo manejados por los funcionario



1539  
10

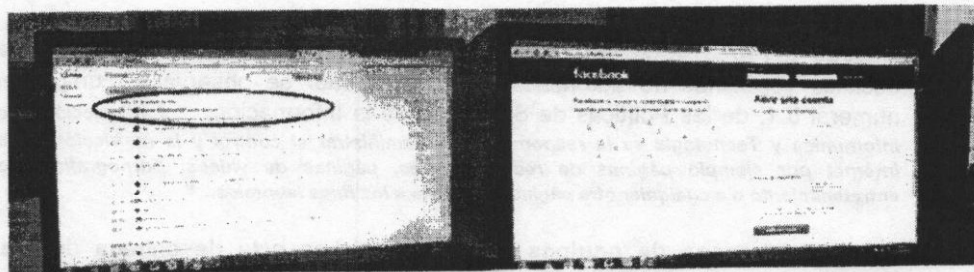
**Informe Final de Auditoría**  
**Centros Operativos- Puntos de Venta – Expendios- Regional Occidente**  
**Octubre de 2015**

en los CO y PV que fueron auditados, no tuvieran habilitados puertos USB y que no se tuviera acceso a páginas no permitidas.

**HALLAZGO No. 10. COMPUTADORES HABILITADOS PARA REDES SOCIALES**

Mediante el desarrollo de la verificación del cumplimiento de la PSI, se observó que existen equipos que no tiene ninguna restricción para el ingreso a Facebook, Instagram, YouTube, igualmente mantienen activos puertos USB, lo que incurre con las políticas internas de 4-72, por la cual se establece el uso adecuado de la información "...Establece una serie de componentes de control generales para el manejo, manipulación de la información y sistemas de información identificados como activos esenciales para el desarrollo de la actividad económica de la entidad...". En el numeral 8.1. "....Cumplimiento de la Política de Seguridad; cada dueño de proceso/subproceso de Servicios Postales Nacionales S.A., velará por la correcta implementación y cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad establecidos, dentro de su área de responsabilidad...".

Imagen No. 19



CO y PV Popayán

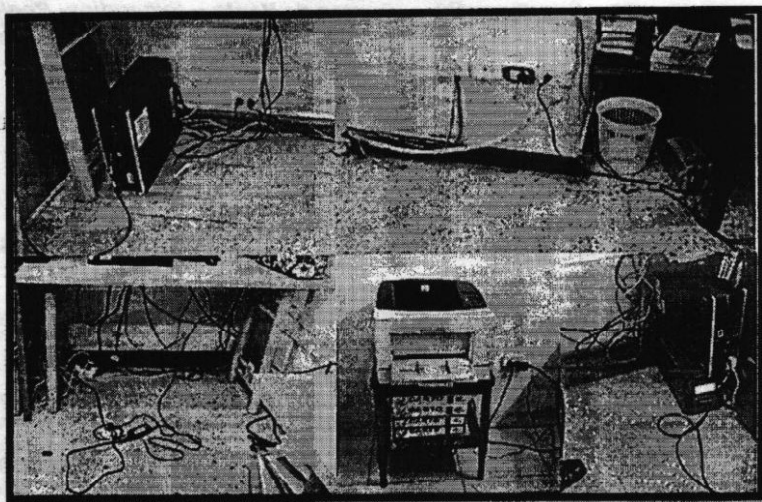
**OBSERVACIÓN No. 8. CABLEADO SIN ESTRUCTURA RIGIDA**

Se observó que los soportes del cableado de los equipos electrónicos que se utilizan en el CO y PV Popayán para el desarrollo de las funciones diarias no cuentan con la estructura adecuada, debido que están sueltos. Lo anterior podría generar accidentes laborales. Para evidencia de lo anterior observar la siguiente imagen.

Es importante resaltar que esta observación es reincidencia de la auditoría realizada en junio de 2014.

Imagen No. 20

CO y PV  
Popayán



PV  
Santander  
de Quilichao

PV Puerto Tejada

- **Acceso a redes sociales:** Los PV auditados tienen bloqueado el acceso a redes sociales y páginas no autorizadas, con lo anterior se observa el cumplimiento del numeral 5.1. de las Políticas de Seguridad de la Información: *"...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..."*
- **Actas de entrega de equipos de cómputo:** Las actas de entrega de Elementos Tecnológicos Cód.: CP-IT-001-FR-002, con la que se realiza el intercambio de equipos de cómputo sea PC o Impresoras scanner etc., a los Puntos de Ventas y Centros Operativos se encuentran archivadas y custodiadas en el archivo del Subproceso de IT de la regional. Dicha acta de entrega relaciona el Número de Placa y las características del equipo que se está entregando, así mismo genera el compromiso por parte del funcionario que recibe de dar un correcto uso a los equipos y cumplir con las políticas establecidas por la entidad.
  - **PV La Flora:** La entrega de los equipos de cómputo de este PV se realizó a la Profesional de Procesos Nivel I.
  - **PV/CO Palmira:** La entrega de los equipos de cómputo de este PV se realizó a la Líder Punto de Venta; se evidenciaron trece (13) actas de entrega, ya que la líder recibe los computadores del Punto de Venta, del Centro Operativo y los equipos con los que se realizan las actividades de pago a pensionados.

1250  
11

**Informe Final de Auditoría**  
**Centros Operativos- Puntos de Venta – Expendios- Regional Occidente**  
**Octubre de 2015**

Imagen No. 21

**472**

**ACTA DE ENTREGA ELEMENTOS TECNOLÓGICOS**

Responsable: ANA MARIA GOMEZ TORO  
Cargo: LIDER PUNTO DE VENTA  
Fecha: MAY 19 DE 2015

Asunto: ASIGNACION DE ELEMENTOS TECNOLÓGICOS

Con la presente se está haciendo entrega de los siguientes elementos:

Elemento	Marca	Modelo	Serie	Plazo de Entrega	Costo
472-1	HP	COMPAQ ELITE 8000	1000000000	1000000	1000000
472-2	HP	COMPAQ ELITE 8000	1000000000	1000000	1000000
472-3	HP	COMPAQ ELITE 8000	1000000000	1000000	1000000

Software	Version	Edición	Nota
ANALISIS 7	2000	MACROSOFT	NO
EXCEL STANDARD	2000	MACROSOFT	NO
EXCEL STANDARD	2000	MACROSOFT	NO
EXCEL STANDARD	2000	MACROSOFT	NO

Con la firma de este documento, el funcionario se compromete a utilizar los equipos y periféricos asignados, de forma exclusiva en las actividades y funciones asignadas, según el rol desempeñado en la institución. El funcionario, al momento de recibir los equipos, debe verificar el estado de los mismos y reportar cualquier daño o anomalía al momento de la entrega. A partir de la fecha de entrega el equipo se hace responsable del costo, integridad, cuidado del mismo y de todo aquello relacionado a él. Se recomienda que sea diligenciado como consecuencia de mal uso del equipo.

NOTA: En el caso de los portátiles, cuando se presenta la necesidad de entregarlos de las instalaciones de la compañía al funcionario es recomendable por su carácter portátil y móvil.

**ANA MARIA GOMEZ TORO**  
Lider y Apoyada  
C.C. 28.987.885  
Cargo: Responsable

**Fuente: Visita PV Palmira (15 julio 2015)**

## 6. COMPONENTE OPERATIVO

Se validó la forma en la cual se entregan y se reciben los envíos en los Centros Operativos y Puntos de Venta que fueron objeto de auditoría, en lo cual se encontraron falencias en:

### OBSERVACIÓN No. 9. PLANILLAS DE CAMBIO DE CUSTODIA SECTOR DE DISTRIBUCIÓN SIN FIRMAS.

Realizada revisión referente al diligenciamiento de las planillas de Cambio de Custodia Sector de Distribución; se notó que en los puntos de venta de Buga y Tuluá no se está registrando de manera completa los datos de quien entrega y quien recibe; generando así incertidumbre respecto del responsable de la misma. En caso de cualquier inconveniente identificada sobre los envíos, no se podría estudiar la trazabilidad para identificar a cargo de cual colaborador se presenta la novedad.



Imagen No. 22

472

**CAMBIO DE CUSTODIA SECTOR DISTRIBUCIÓN**

Centro operativo: 7200850 PO BUGA

Sector distribución: TODOS LOS SERVICIOS

N° de cambio de custodia: 0903561298

Distribuidor: ALEXANDRO FRANCO

Tipo de sector: OJALDO

Fecha: 10/09/2015

Hora: 09:12:32 a.m.

Código de sector: OJALDO

Código cargue sector distribución

0003561298

Cantidad de envíos entregados al cliente (Incluye sin total): 144

Ord.	N° Envío	Peso	Ord.	N° Envío	Peso	Ord.	N° Envío	Peso
1	RN430173220CO	100.00	5	RN430337261CO	10.00	9	YQ097211172CO	20.00
2	MD134415415CO	250.00	6	ME361897559CO	20.00	10	ME361897559CO	20.00
3	ME361897559CO	20.00	7	MD134456070CO	20.00	11	RN430334455CO	20.00
4	MD134456035CO	20.00	8	MD134414809CO	250.00	12	RN430044056CO	30.00
5	RN430062976CO	100.00	9	RN430003559CO	100.00	13	MD134417989CO	250.00
6	MD134456098CO	20.00	10	MD134412989CO	250.00	14	MD134456093CO	20.00
7	MD134417178CO	250.00	11	MD134456018CO	20.00	15	YQ097077885CO	15.00

**Datos quien entrega**

Nombre: \_\_\_\_\_ C.O.: \_\_\_\_\_

Apellido: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Uso: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

**Datos quien recibe**

Nombre: EDUARDO RAMIREZ M C.O.: \_\_\_\_\_

Apellido: 1.115.008.630 Cargo: \_\_\_\_\_

Día: \_\_\_\_\_ Mes: 10 Año: 2015

Fuente. C.O. Buga

472

**CAMBIO DE CUSTODIA SECTOR DISTRIBUCIÓN**

Centro operativo: 7200850 PO TULUA

Sector distribución: TODOS LOS SERVICIOS

N° de cambio de custodia: 0903561298

Distribuidor: HERNAN OSORIO

Tipo de sector: OJALDO

Fecha: 04/09/2015

Hora: 09:05:49 a.m.

Código de sector: OJALDO

Código cargue sector distribución

0003561298

Cantidad de envíos entregados al cliente (Incluye sin total): 07

Ord.	N° Envío	Peso	Ord.	N° Envío	Peso	Ord.	N° Envío	Peso
1	RN430173220CO	100.00	4	MD134417178CO	250.00	7	YQ097077885CO	15.00
2	MD134417178CO	250.00	5	MD134417178CO	250.00			
3	MD134417178CO	250.00	6	MD134417178CO	250.00			

**Datos quien entrega**

Nombre: HERNAN OSORIO C.O.: \_\_\_\_\_

Apellido: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Día: \_\_\_\_\_ Mes: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

**Datos quien recibe**

Nombre: \_\_\_\_\_ C.O.: \_\_\_\_\_

Apellido: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Día: \_\_\_\_\_ Mes: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

Fuente. C.O. Tulua

Adicionalmente a la fecha, no se encuentran creados en SEVEN – ERP los usuario correspondientes a los distribuidores actuales del Punto Operativo de Buga ya que se están cargando los envíos en los formatos Cambio de Custodia y Liquidación de Sectores de Distribución a nombre de Distribuidores que ya no laboran con la Entidad cuando verdaderamente debe figurar los nombres que a continuación se observa.

547  
12

**Informe Final de Auditoría**  
**Centros Operativos- Puntos de Venta – Expendios- Regional Occidente**  
**Octubre de 2015**

Imagen No. 23

472 CAMBIO DE CUSTODIA SECTOR DISTRIBUCIÓN																																					
<b>Centro operativo:</b> 780860 PO BUGA <b>Sector distribución:</b> TODOS LOS SERVICIOS <b>N° de cambio de custodia:</b> 000861298 <b>Usuario:</b> <u>ALEJANDRO FRANCO</u> <b>Distribuidor:</b> ALEJANDRO FRANCO	<b>Tipo de sector:</b> DU480 <b>Fecha:</b> 10/09/2015 <b>Hora:</b> 08:12:12 a.m. <b>Código de sector:</b> DU480																																				
Código cargue sector distribución <div style="display: inline-block; border: 1px solid black; padding: 2px;"> </div>																																					
<b>0003561298</b>																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">41</td> <td style="width: 40%;">MD134455035CO</td> <td style="width: 15%;">20.00</td> <td style="width: 5%;">42</td> <td style="width: 40%;">MD134414809CO</td> <td style="width: 15%;">250.00</td> </tr> <tr> <td>44</td> <td>RN430362978CO</td> <td>100.00</td> <td>45</td> <td>RN430003559CO</td> <td>100.00</td> </tr> <tr> <td>47</td> <td>MD134456068CO</td> <td>20.00</td> <td>48</td> <td>MD134412089CO</td> <td>250.00</td> </tr> <tr> <td>49</td> <td>MD134417178CO</td> <td>250.00</td> <td>51</td> <td>MD134456018CO</td> <td>20.00</td> </tr> </table>	41	MD134455035CO	20.00	42	MD134414809CO	250.00	44	RN430362978CO	100.00	45	RN430003559CO	100.00	47	MD134456068CO	20.00	48	MD134412089CO	250.00	49	MD134417178CO	250.00	51	MD134456018CO	20.00	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">43</td> <td style="width: 40%;">RN430044006CO</td> <td style="width: 15%;">30.00</td> <td style="width: 5%;">46</td> <td style="width: 40%;">MD134417989CO</td> <td style="width: 15%;">250.00</td> </tr> <tr> <td>48</td> <td>MD134456083CO</td> <td>20.00</td> <td>50</td> <td>YQ097077985CO</td> <td>15.00</td> </tr> </table>	43	RN430044006CO	30.00	46	MD134417989CO	250.00	48	MD134456083CO	20.00	50	YQ097077985CO	15.00
41	MD134455035CO	20.00	42	MD134414809CO	250.00																																
44	RN430362978CO	100.00	45	RN430003559CO	100.00																																
47	MD134456068CO	20.00	48	MD134412089CO	250.00																																
49	MD134417178CO	250.00	51	MD134456018CO	20.00																																
43	RN430044006CO	30.00	46	MD134417989CO	250.00																																
48	MD134456083CO	20.00	50	YQ097077985CO	15.00																																
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <b>Datos quien entrega</b>                      Firma: _____ C.C. _____                      Nombre: _____ Cargo: _____                      Día: ____ Mes: ____ Año: ____ Hora: ____                 </div> <div style="width: 45%;"> <b>Datos quien recibe</b>                      Firma: <u>EDUARDO RAMIREZ M</u> C.C. _____                      Nombre: <u>EDUARDO RAMIREZ M</u> Cargo: _____                      Día: ____ Mes: ____ Año: <u>10 SEP 2015</u> Hora: ____                 </div> </div>																																					
Fuente. P.V. Buga. Debe figurar John Edward Ramirez Muñoz																																					

Imagen No. 24

472 CAMBIO DE CUSTODIA SECTOR DISTRIBUCIÓN																												
<b>Centro operativo:</b> 780860 PO BUGA <b>Sector distribución:</b> TODOS LOS SERVICIOS <b>N° de cambio de custodia:</b> 000861344 <b>Usuario:</b> <u>OLIVER ZAMBRANO</u> <b>Distribuidor:</b> OLIVER ZAMBRANO	<b>Tipo de sector:</b> DU470 <b>Fecha:</b> 10/09/2015 <b>Hora:</b> 08:22:45 a.m. <b>Código de sector:</b> DU470																											
Código cargue sector distribución <div style="display: inline-block; border: 1px solid black; padding: 2px;"> </div>																												
<b>0003561344</b>																												
Cantidad de servicio entregado al sector (incluye sin hora): 162																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Ord.</th> <th>N° Envío</th> <th>Peso</th> <th>Ord.</th> <th>N° Envío</th> <th>Peso</th> <th>Ord.</th> <th>N° Envío</th> <th>Peso</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>IP002278605CO</td> <td>1.00</td> <td>3</td> <td>YQ097068136CO</td> <td>100.00</td> <td>5</td> <td>RN430005387CO</td> <td>20.00</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>MD134415509CO</td> <td>250.00</td> <td>6</td> <td>YQ097074810CO</td> <td>20.00</td> <td>6</td> <td>RN432915253CO</td> <td>100.00</td> </tr> </tbody> </table>		Ord.	N° Envío	Peso	Ord.	N° Envío	Peso	Ord.	N° Envío	Peso	1	IP002278605CO	1.00	3	YQ097068136CO	100.00	5	RN430005387CO	20.00	4	MD134415509CO	250.00	6	YQ097074810CO	20.00	6	RN432915253CO	100.00
Ord.	N° Envío	Peso	Ord.	N° Envío	Peso	Ord.	N° Envío	Peso																				
1	IP002278605CO	1.00	3	YQ097068136CO	100.00	5	RN430005387CO	20.00																				
4	MD134415509CO	250.00	6	YQ097074810CO	20.00	6	RN432915253CO	100.00																				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <b>Datos quien entrega</b>                      Firma: _____ C.C. _____                      Nombre: _____ Cargo: _____                      Día: ____ Mes: ____ Año: ____ Hora: ____                 </div> <div style="width: 45%;"> <b>Datos quien recibe</b>                      Firma: <u>Yurani Garcia</u> C.C. _____                      Nombre: <u>Yurani Garcia</u> Cargo: _____                      Día: ____ Mes: ____ Año: <u>10 SEP 2015</u> Hora: ____                 </div> </div>																												
Fuente. P.V. Buga. Debe figurar Yurani Garcia Betancurt																												

El líder del punto de venta manifiesta que esta solicitud de cambio de nombres de los distribuidores en SIPOST, se ha venido realizando en varias oportunidades pero a la presente no se ha dado solución alguna.

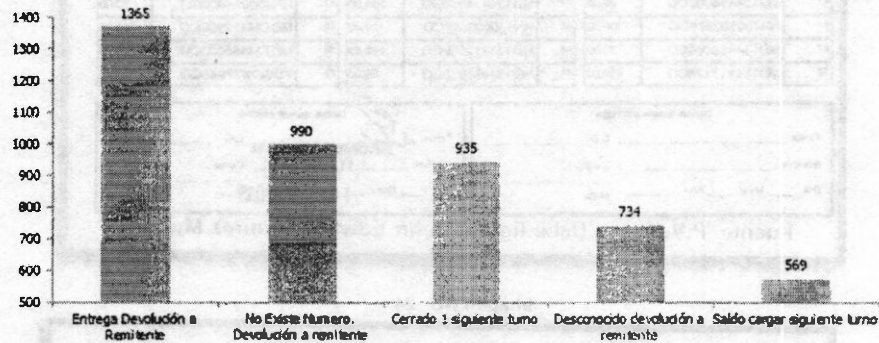
## CONTROL DE CALIDAD EN LOS ENVÍOS ADMITIDOS Y DISTRIBUIDOS

### OBSERVACIÓN No. 10. PORCENTAJE DE DEVOLUCIONES

Se solicitó estadística del último bimestre (Julio – Agosto de 2015) de envíos admitidos, distribuidos y causal de devolución del Centro Operativo de Tuluá, del análisis se concluye que se admitieron 38.343 y se presentaron 5.438 devoluciones en el mismo representando un 14% del total.

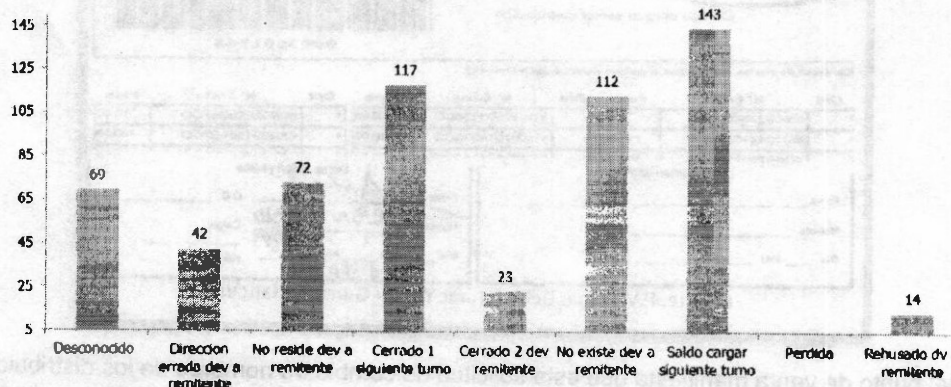
De acuerdo a lo observado, se refleja que de las 13 causales o motivos de devolución establecidas dentro de la entidad, cinco (5) de ellas son las más típicas, para lo cual debe hacerse más seguimiento y control de calidad, ya que significan el 84% del total de devoluciones en el periodo en mención. A continuación se describen de manera cronológica de acuerdo al mayor número de devoluciones, así:

Imagen No. 25



Con el objetivo de conocer y analizar las causas de las devoluciones generadas en el Centro Operativo Cali, se seleccionaron 2 cambios de custodia diarios durante el periodo del 1 de julio al 10 de julio de 2014, encontrando los siguientes aspectos:

Imagen No. 26



En referencia a lo anterior se puede concluir que la causa más recurrente de devoluciones en el Centro Operativo de Cali es saldo a cargar siguiente turno y cerrado siguiente turno y la causal



**Informe Final de Auditoría**  
**Centros Operativos- Puntos de Venta – Expendios- Regional Occidente**  
**Octubre de 2015**

cerrado 2do devolución a remitente solo fue del 23% por ende se observa la gestión realizada por los distribuidores de la Regional.

**DISTRIBUCIÓN**

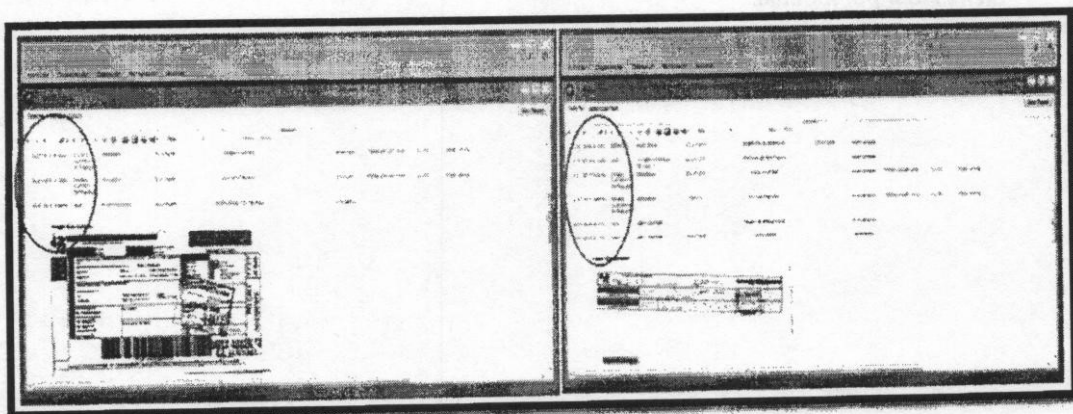
Con el fin de evaluar el tiempo que dura un envío desde su admisión hasta su entrega se seleccionó una muestra aleatoria de 18 envíos admitidos durante el mes de julio, identificando los siguientes aspectos relevantes:

Imagen No. 27



Teniendo en cuenta lo anterior se puede concluir que del total de la muestra seleccionada el 72% de los envíos tardan menos de 3 días desde la admisión, tratamiento, distribución, transporte y posteriormente su digitalización, y que el 28% restante tiene un tiempo superior a 3 días no mayor a 5 días, con lo que se evidencia que la gestión realizada en el Centro Operativo es eficiente.

Imagen No. 28



Fuente: Consulta SIPOST

## **FUNCIONAMIENTO DEL PTL**

El análisis realizado al funcionamiento del PTL se presentó como parte del Informe Preliminar de la Auditoría de Gestión de Proyectos vigencia 2014, a continuación se cita lo mencionado en dicho informe:

### **"Ejecución del Proyectó"**

**Para la ejecución de este proyecto se celebraron 10 contratos y/o órdenes de compra las cuales equivalen a \$1.801.520.331.**

**En el mes de julio de 2015 se realizó visita al Centro Operativo de Cali, donde fue posible observar el funcionamiento de los módulos PTL adquiridos para la semi-automatización del COR Cali; durante la visita y tras las entrevistas con el Jefe de Operaciones Regional Occidente, el Profesional Especializado en Procesos Nivel 1 y el Supervisor Técnico Proceso Nivel 1 se observó lo siguiente:**

- **La maquinaria PTL entró en funcionamiento el 18 de Febrero de 2015, con 7 módulos y cada uno de ellos cuenta con sesenta y cuatro (64) totes, lo que permite realizar la clasificación de envíos a este mismo número de sectores por modulo.**



**Fuente: Visita (13-15 de julio de 2015)**

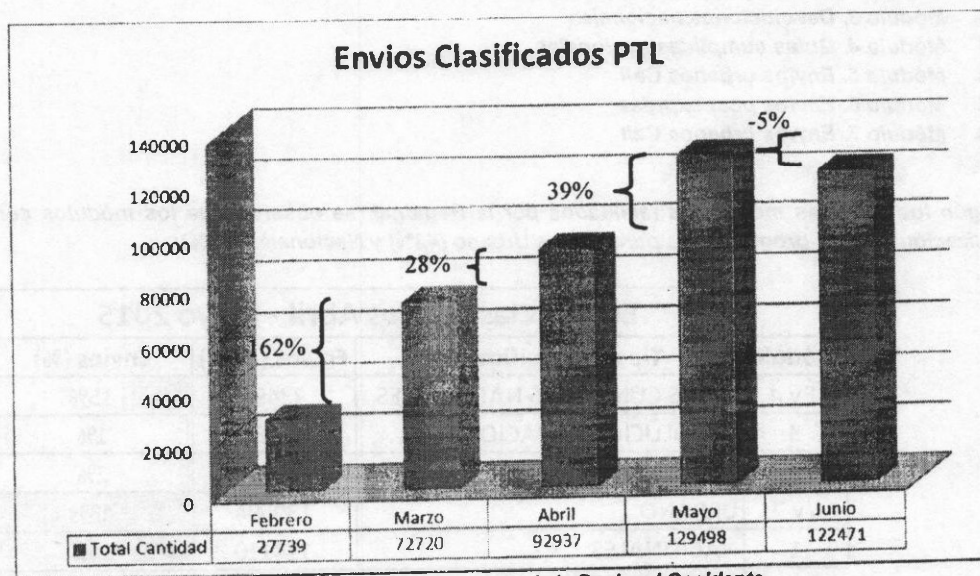
- **El modulo cuenta con un lector para llevar a cabo la clasificación de los envíos, los módulos adquiridos para la semi-automatización de este CO solo permiten que un operario realice dicha labor por modulo.**

**Informe Final de Auditoría**  
**Centros Operativos- Puntos de Venta – Expendios- Regional Occidente**  
**Octubre de 2015**



*Fuente: Visita (13-15 de julio de 2015)*

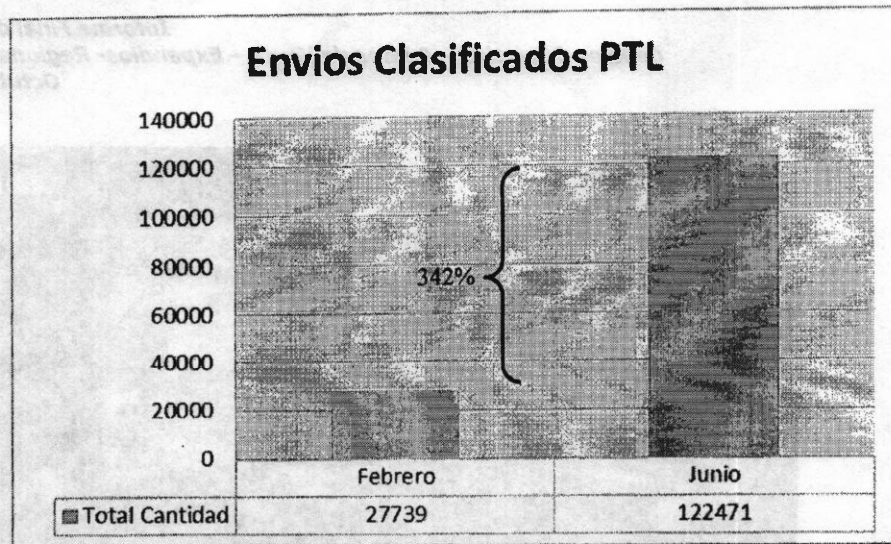
Tomando como base el reporte mensual del mes de Junio de la Regional Occidente se observó un constante aumento en la cantidad de envíos clasificados por la PTL, a excepción del mes de Junio, que por razones exógenas (días festivos, apagones de energía) descendió en un 5% con respecto al mes de Mayo.



*Fuente: Informes Mensuales de la Regional Occidente*

El porcentaje de aumento de envíos clasificados por el PTL de enero a junio 2015 es de 342% (94.732 envíos)





Fuente: Informes Mensuales de la Regional Occidente

Para la clasificación de los envíos en el PTL, se programan los módulos de clasificación PTL según las necesidades de la operación, en el último trimestre (Mayo-Junio 2015) la programación ha sido la siguiente:

- ✚ Módulo 1. Envíos nacionales
- ✚ Módulo 2. Guías cumplidas nacionales
- ✚ Módulo 3. Devoluciones nacionales
- ✚ Módulo 4. Guías cumplidas nacionales
- ✚ Módulo 5. Envíos urbanos Call
- ✚ Módulo 6. Envíos post express
- ✚ Módulo 7. Envíos urbanos Call

Según los informes mensuales facilitados por la Regional, se observó que los módulos con mayor utilización son los programados para envíos Urbano (43%) y Nacionales (39%):

Envíos Clasificados Abril - Mayo 2015			
Módulo	Tipo de Clasificación	Envíos (Cant)	Envíos (%)
1 y 4	GUIAS CUMPLIDAS NACIONALES	73498	15%
3	DEVOLUCIONES NACIONALES	11784	1%
6	POST EXPRESS	5920	2%
5 y 7	URBANO	139594	43%
1	NACIONALES	114110	39%
TOTAL CLASIFICADO		344906	100%

Fuente: Informes Mensuales de la Regional Occidente

Lo anterior es concordante con la utilización de número de totes por módulo que tiene establecido actualmente el CO Call, observando que los módulos que presentaron un porcentaje de utilización de capacidad más alto (5 y 7) son los destinados a la clasificación de los envíos urbanos

Informe Final de Auditoría  
Centros Operativos- Puntos de Venta – Expendios- Regional Occidente  
Octubre de 2015

Módulo	1	2	3	4	5	6	7
Total Totes	64	64	64	64	64	64	64
Totes en Uso	50	50	50	50	55	50	55
% utilización	78%	78%	78%	78%	86%	78%	86%

Fuente: Visita realizada al CO Cali

Según lo reportado por la Regional Occidente "Un auxiliar por hora procesa aproximadamente 800 envíos si se está trabajando en uno o dos módulos, Si trabajamos en los 7 módulos por igual el nivel de respuesta disminuye por lo que la productividad por auxiliar en una hora es aproximada de 600 envíos, debido probablemente a problemas de conexión".

Durante la entrevista se evidenció que en el subproceso de distribución, se debe diariamente realizar una clasificación secundaria manual por parte de cada distribuidor, revisando que los envíos que le han sido entregados pertenezcan al sector de distribución asignado. Esta labor retrasa la salida a terreno de cada distribuidor, disminuyendo el tiempo disponible que tienen para realizar las entregas, adicional aumenta la carga laboral, ya que deben de realizar una clasificación secundaria de los envíos que la maquina ha clasificado con anterioridad.

Tras indagar con las directivas de la regional esto se debe en gran medida a los errores humanos en el proceso de admisión, por lo que en el mes de Marzo se socializo "LA GUÍA DE CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA PARA EL PROCESO DE NORMALIZACIÓN Y GEOCODIFICACIÓN DE DIRECCIONES". El porcentaje de envíos Mal Encaminados en el último trimestre de 2015 (Mayo a Junio) es de 12%.

	Envíos Procesados PTL Urbano	Envíos Mal encaminados (Cant.)	Envíos Mal encaminados (%)
Abril	40167	5222	13%
Mayo	51729	5690	11%
Junio	47698	5247	11%
Total	139594	16159	12%

Fuente: Información facilitada por la Regional Occidente

Esta oficina resalta las siguientes actividades encontradas en la Regional Occidente:

- La alianza estratégica con Red Service que a la fecha de la visita se encontraba en prueba piloto, ya que medidas como estas colaboraran en el objetivo de maximizar la utilización de las maquinas clasificadoras.
- La iniciativa que tiene la Gerencia Regional de implementar las medidas necesarias en conjunto con la administración en Bogotá para que el correo SPU pueda ser clasificado por el PTL y no tenga que clasificarse manualmente."

<sup>1</sup> Correo electrónico 23 de julio de 2015

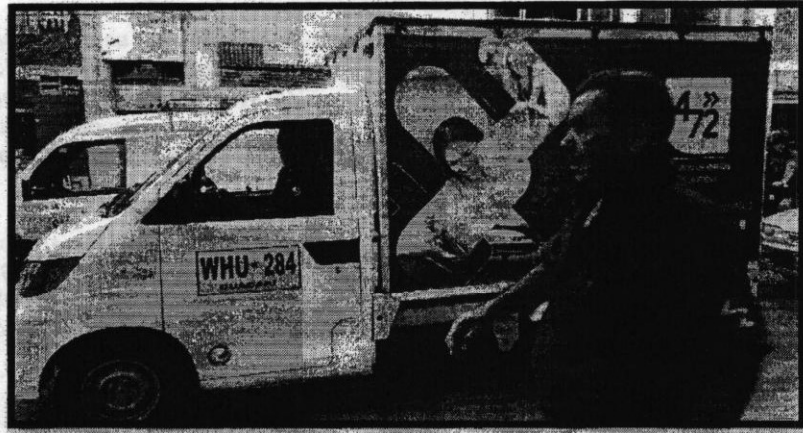
## TRANSPORTE

El gestor de transporte de la Regional Occidente es MACRO SERVICIOS EXPRESS DE COLOMBIA S.A.S. quien bajo el contrato N° 188 de 2014 suscrito el 19 de noviembre de 2014 dio inicio a las operaciones en dicha regional.

Tras las verificaciones realizadas los días del 13 al 15 de julio se evidencio:

- **PV Flora:** En este punto de venta el gestor no realiza recolección de correo, ya que dada la localización del PV, es el Líder del PV quien entrega directamente los envíos impuestos durante el día al CO Cali para que cursen por la red de 4-72.
- **PV Palmira:** En este PV se evidenció la presencia del transportista en dos vehículos, uno cubriendo la ruta urbana y el otro procedente de la ciudad de Cali, ambos vehículos tienen su documentación vigente y cuentan con los logos de la entidad.

Imagen No. 29



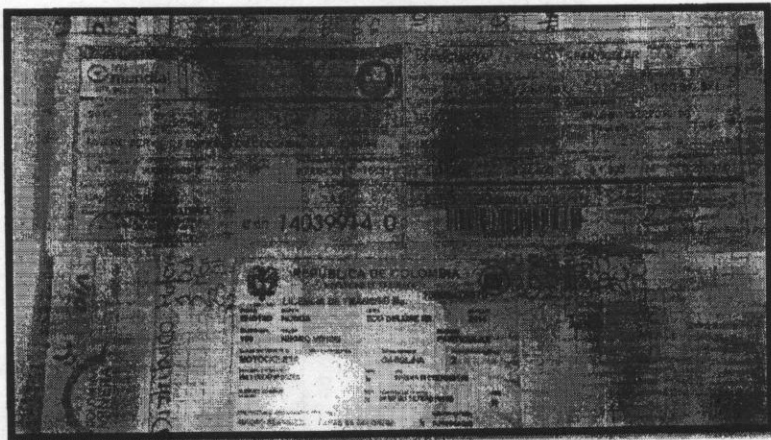
Fuente: Visita PV Call (14 julio 2015)

En el CO Palmira se entrevistaron seis (6) distribuidores quienes manifestaron trabajar con el gestor Macro Servicios, las motos en las que desempeñan sus labores son propiedad del gestor, por lo que se tiene un control estricto en la vigencia de los documentos de ley (SOAT y Tarjeta de Propiedad) y del mantenimiento que se requiera.



**Informe Final de Auditoría**  
**Centros Operativos- Puntos de Venta – Expendios- Regional Occidente**  
**Octubre de 2015**

Imagen No. 30



Fuente: Visita PV Palmira (15 julio 2015)

Los distribuidores manifestaron que los pagos se realizan mensualmente de forma puntual y se encuentran afiliados a la ARL SURA; sin embargo todos manifestaron que el contrato con el gestor es de tipo verbal y como inquietud manifestaron que a la fecha solo han sido entregados un (1) par de botas.

**HALLAZGO No. 11. DEBILIDADES EN EL CUMPLIMIENTO DEL NUMERAL 4 DE LA CLÁUSULA QUINTA DEL CONTRATO N° 188 DE 2014**

Aun cuando la muestra verificada en Cali se evidenciaron Contratos escritos entre el Gestor Macro Servicios y los transportistas, esta situación no fue posible evidenciarla en el CO Palmira, donde los distribuidores manifestaron tener un contrato de tipo verbal, lo anterior denota debilidades en el cumplimiento del numeral 4 de la cláusula quinta que establece "Garantizar que exista un contrato escrito con cada uno de los propietarios de los vehículos que prestaran el servicio y un contrato laboral con cada una de las personas contratadas para cumplir el objeto del contrato".

CO Cali: En el centro operativo se realizó la revisión de las características físicas y técnicas de los siguientes vehículos.

Imagen No. 31

Placa		
WHU 301	WHU 288	TJV 342
WHU 290	WHU 295	WHU 292
TJW 051	WHU 273	WHU 297
WHU 270	WHU 289	
WHU 275	WHU 272	

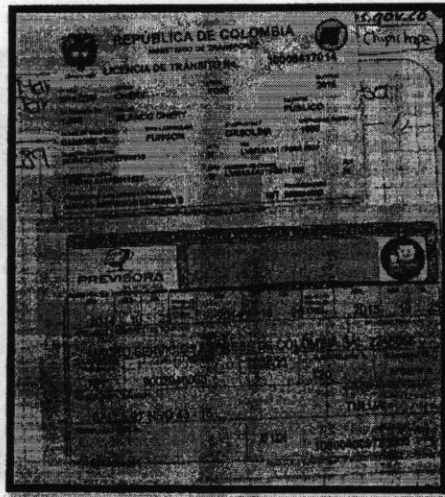
Fuente: Visita CO Cali (14 julio 2015)

Se evidencio que los vehiculos:

- Pertenecen a la empresa MACRO SERVICIOS EXPRESS DE COLOMBIA S.A.S., por lo que se ejerce mayor control en la vigencia de los documentos de ley, razón

por la cual en la revisión todos los vehículos tenían la documentación vigente (SOAT, Tarjeta de propiedad).

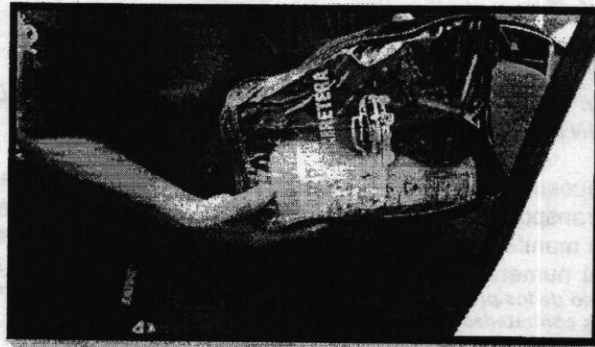
Imagen No. 32



Fuente: Visita CO Cali (14 julio 2015)

- Todos los vehículos cuentan con el Kit de carretera

Imagen No. 33



Fuente: Visita CO Cali (14 julio 2015)

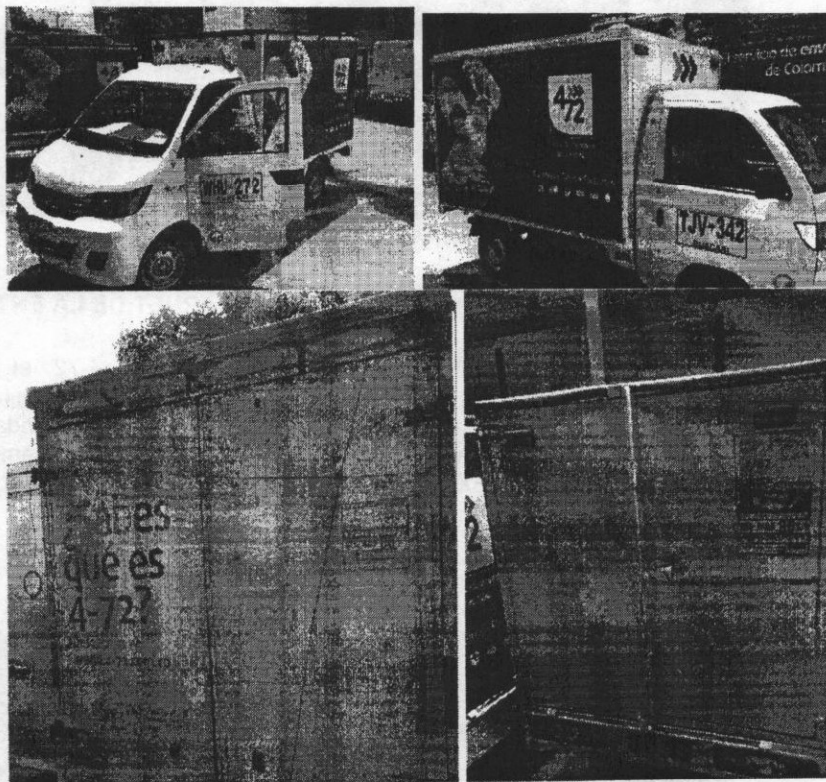
- Logos de 4-72, stickers de información de velocidad máxima y número telefónico a donde llamar para informar el comportamiento del vehículo.



1896  
12

**Informe Final de Auditoría**  
**Centros Operativos- Puntos de Venta – Expendios- Regional Occidente**  
**Octubre de 2015**

Imagen No. 34



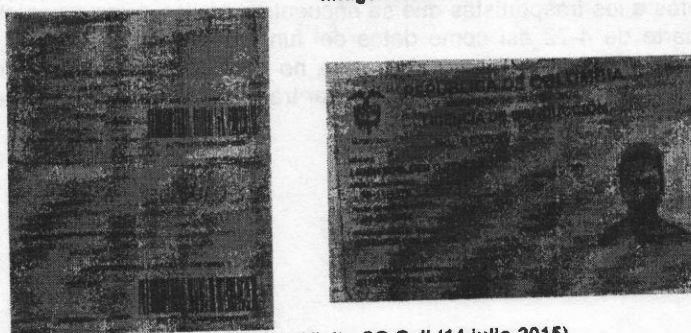
Fuente: Visita CO Cali (14 julio 2015)

- Todos los vehículos pernoctan en el CO Cali, con lo que se controla su utilización y se asegura la exclusividad del uso por parte de SPN 4-72.

Tras entrevistas con los conductores y auxiliares de los vehículos verificados en el CO, se observó que:

- Los funcionarios entrevistados se encuentran afiliados a la ARP SURA y llevan consigo el carnet respectivo, así mismo todos los conductores tienen su licencia de conducción.

Imagen No. 35



Fuente: Visita CO Cali (14 julio 2015)



- o La entrega de dotación se ha llevado a cabo y los funcionarios la utilizan.

Imagen No. 36



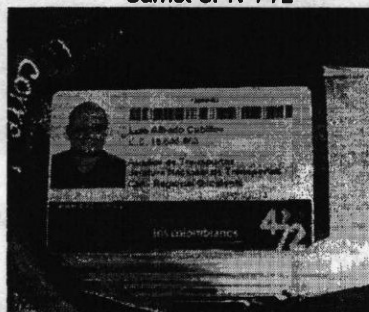
Fuente: Visita CO Cali (14 julio 2015)

#### **OBSERVACIÓN No. 11. FUNCIONARIOS DEL GESTOR SIN CARNET DE LA ENTIDAD**

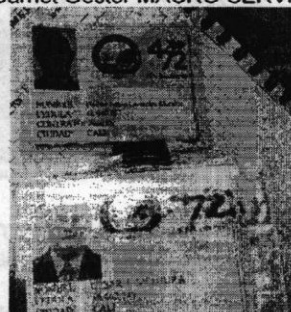
Tras la verificación del carnet de identificación como funcionarios de 4-72, el equipo auditor evidencio que no todos los funcionarios cuentan con dicho carnet; el gestor manifestó que ya se enviaron las fotos de los funcionarios que faltan por carnet al proceso de seguridad de 4-72, sin embargo no han sido entregados y como medida de contingencia el gestor emitió carnets de identificación de MACRO SERVICIOS EXPRESS DE COLOMBIA S.A.S. en los que se relaciona que el funcionario trabaja para SPN 4-72.

Imagen No. 37

Carnet SPN 4-72



Carnet Gestor MACRO SERVICIOS



Fuente: Visita CO Cali (14 julio 2015)

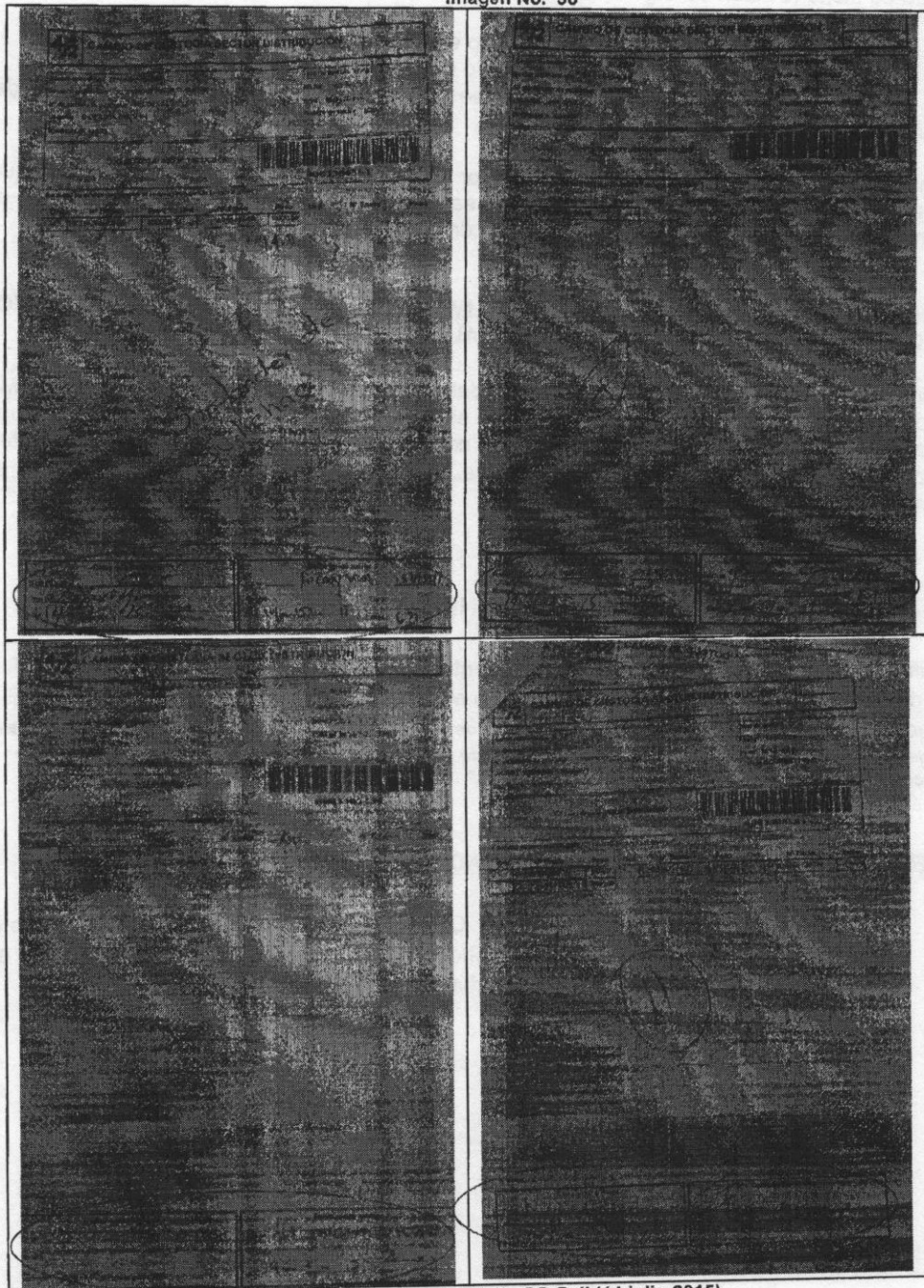
#### **OBSERVACIÓN No. 12. CAMBIO DE CUSTODIA SECTOR DISTRIBUCION SIN DILIGENCIAR COMPLETAMENTE.**

Existen formatos de Cambios de custodia sector distribución por medio de los cuales se hace entrega de los envíos a los transportistas que se encuentran sin los datos completos del funcionario que entrega por parte de 4-72 así como datos del funcionario del gestor que recibe los envíos (firma, nombre y número de identificación), lo que no permite que el control establecido por la entidad sea efectivo y limita la oportunidad de realizar trazabilidad a la custodia de los envíos.

547  
18

**Informe Final de Auditoría**  
**Centros Operativos- Puntos de Venta – Expendios- Regional Occidente**  
**Octubre de 2015**

Imagen No. 38



Fuente: Visita CO Cali (14 julio 2015)



## **DIGITALIZACION**

Se realizó una revisión aleatoria a treinta (30) envíos relacionados en los diferentes Cambios de Custodia Sector Distribución que se encontraron en el CO Palmira el día de la visita; como resultado de dicha revisión se evidencio que:

- El 0,03% (1 envío) no se encontró digitalizado en SIPOST.
- El 63% (19 envíos) de los envíos están siendo digitalizados en un tiempo mayor a 6 días.
- El 20% (6 envíos) de los envíos de la muestra fueron digitalizados el mismo día de su Admisión.

Adicionalmente se dio a conocer al equipo auditor el Informe de Supervisión del Contrato que se tiene suscrito con el gestor; en este documento se evidencio el reporte de incumplimientos en lo relacionado al tema de liquidación y digitalización de pruebas de entrega.

### **OBSERVACIÓN N°.13. REPORTE DE INCUMPLIMIENTO EN EL INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO N° 188 CLAUSULA 5 NUMERAL 33 Y 86**

En el informe de supervisión del mes de junio del 2015 del contrato N° 188 suscrito con Macro servicios, se observó que las cláusulas 33 y 86 están reportadas como No Cumplidas, situación que afecta la operación de 4-72 debido a que el compromiso de esta Entidad con sus clientes es digitalizar las pruebas de entrega y que estas se encuentren disponibles para su consulta en el momento en que se requieran.

## **7. COMPONENTE INFRAESTRUCTURA**

Se verificó el estado locativo de las Puntos de Ventas y Centros de Tratamientos postal que fueron objeto de auditoría de la Regional Occidente y se evaluó el cumplimiento del CODIGO: PR-IS-003" establece en el numeral 4.1.1 "... *Las solicitudes de Mantenimiento a los activos fijos se deben realizar a través de la Intranet, esta debe ser realizada directamente por el dueño de proceso y/o subproceso o quien haga sus veces a la Jefatura Nacional de Servicios Generales...*"

### **OBSERVACIÓN No. 14. INSTALACIONES DE ACTIVOS FIJOS SIN MANTENIMIENTO**

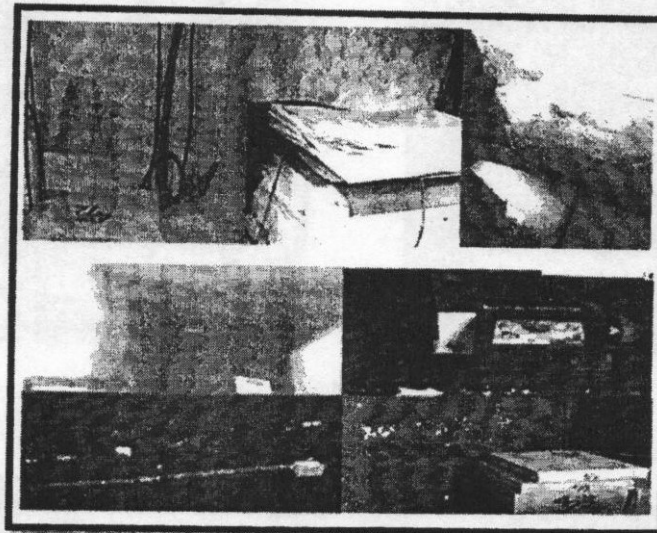
- a. Se observó que las instalaciones del CO y PV de Popayán no están en óptimas condiciones, las paredes presentan moho por la humedad, existen laceraciones en la pintura. Para lo anterior descrito observar la imagen siguiente.



248  
19

**Informe Final de Auditoría**  
**Centros Operativos- Puntos de Venta – Expendios- Regional Occidente**  
**Octubre de 2015**

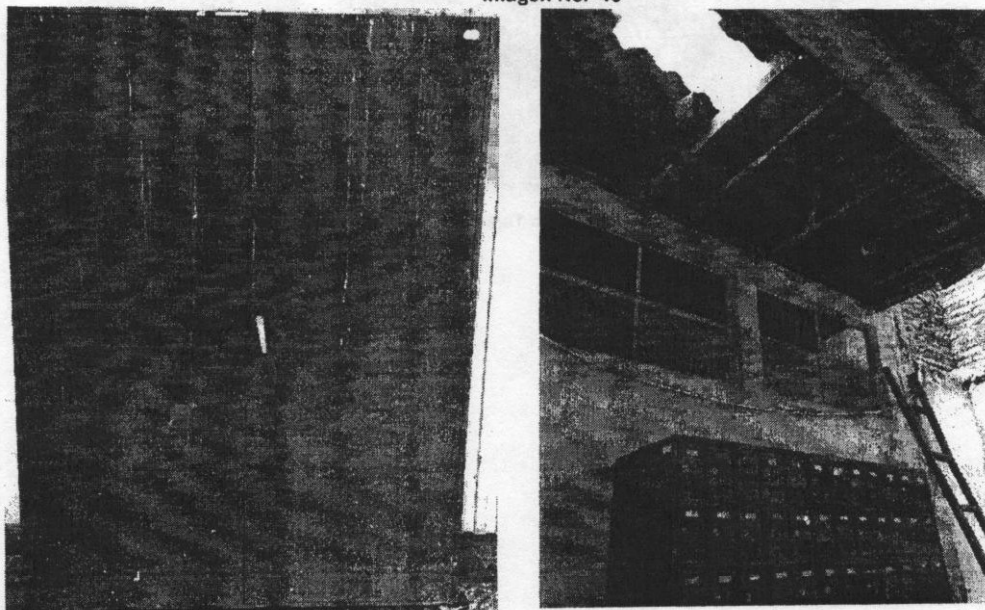
Imagen No. 39

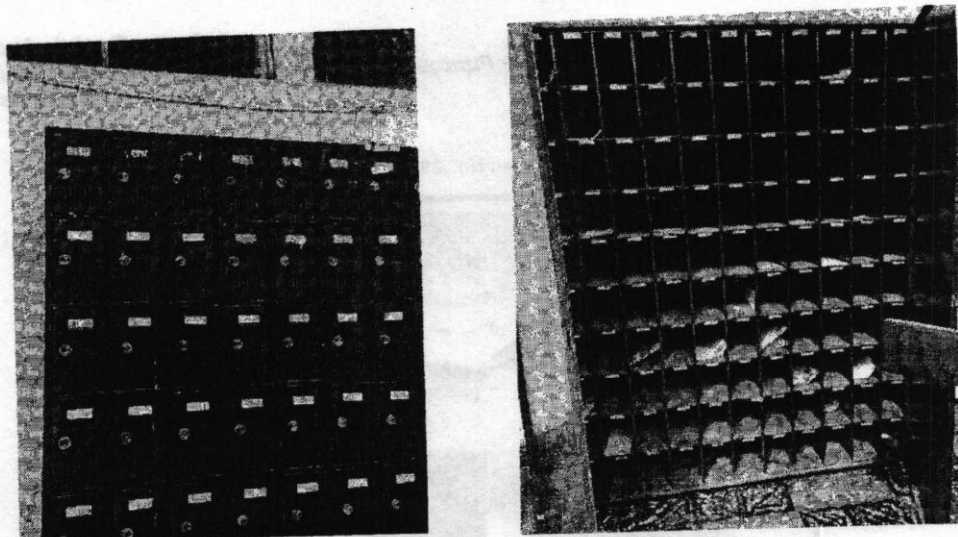


Fuente: CO y PV Popayán

- b. En la visita al Punto de Venta Palmira se observó la existencia de dos casilleros de ciento veinte (120), apartados postales cada uno, de los cuales sólo uno está en uso y la correspondencia allí depositada no se encuentra en condiciones óptimas está llena de tierra y cuando llueve alcanza a salpicar los envíos, dichos apartados se encuentran en la parte trasera del punto de venta expuestos al sol y al agua por ende los clientes no tienen acceso directo a su apartado, como se observa a continuación:

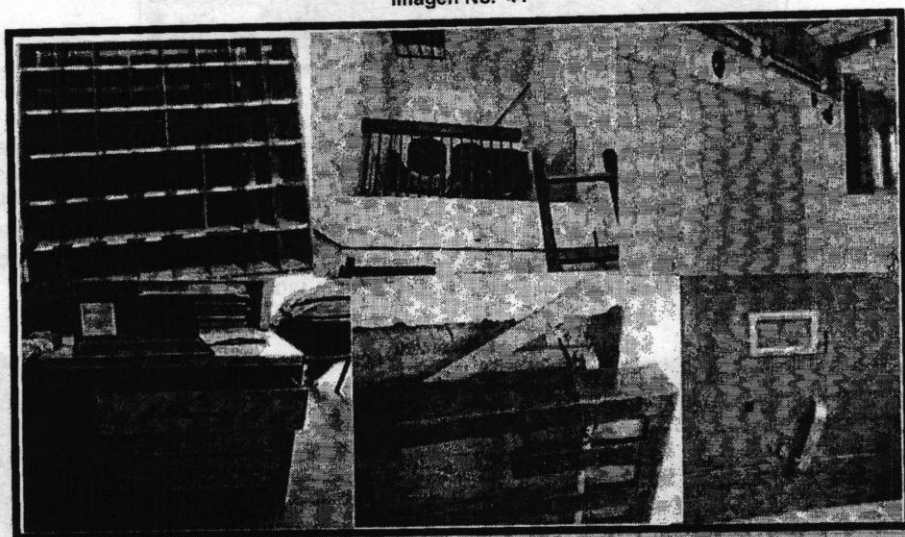
Imagen No. 40





**Fuente: Visita PV Palmira (15 julio 2015)**

**Imagen No. 41**



**Fuente: PV Popayán-Puerto Tejada- Santander de Quilichao**



## **VI. Conclusiones**

- Durante las visitas a los Puntos de Venta y Centros Operativos auditados, se evidenció que los funcionarios que trabajan en ellas cumplen con los protocolos de seguridad establecidos, las cajas fuertes en las que se custodia el dinero en efectivo de la entidad permanecen en un lugar seguro y solo el líder del PV tiene acceso a ellas.
- Los funcionarios que desarrollan sus actividades en los PV auditados cumplen con lo establecido en el numeral 5 de la Política de Carnetización de la entidad, con lo que se minimiza el riesgo de pérdida de imagen y afianza la confianza de los clientes.
- Los PV auditados cumplen con el horario de apertura establecido por la entidad y publicados en la Página Web, con lo que se genera una buena imagen de la entidad y se cumple con el cliente al tener disponibles las oficinas en los periodos informados a la ciudadanía.
- El Manual de Servicio al Cliente Cód.: MN-SC-001, establece en las Políticas del Buzón que este *“...Debe estar instalado en un lugar visible para los clientes, y siempre debe tener formatos disponibles para su diligenciamiento...”*, tras las visitas a los PV cumplen con la directriz, lo que permite que el canal de comunicación con el cliente fluya ágilmente y se pueda tener una retroalimentación por parte de los clientes encontrando oportunidades de mejora.
- Los aspectos evaluados en el componente tecnológico cumplen con las directrices establecidas por la entidad.
- La seguridad implementada en la Regional Occidente cumplen con lo establecido por la entidad, se realizan inspecciones a la entrada y salida de las instalaciones y el ingreso del equipo auditor solo se permitió tras haber realizado las verificaciones pertinentes y ser autorizado por la Gerencia Regional, así mismo en el PV/CO Palmira se evidenciaron las mismas medidas de seguridad. Estas buenas prácticas permiten maximizar el riesgo de entrada de personal ajeno a las instalaciones de 4-72 y aumenta la seguridad en la custodia de envíos, dinero en efectivo y de los mismos funcionarios que laboran allí.
- El punto de venta La Flora superó la meta de venta establecida en un 194%, Buga en un 76%, Puerto Tejada en un 92%, Calcedonia Chipichape y Tuluá no cumplieron lo proyectado.
- Los puntos de venta La Flora, Puerto Tejada, Popayán y Palmira deben ser sometidos a un riguroso plan de mejoramiento en la medida en que fueron los que presentaron mayor número de hallazgos.

## **VII. Recomendaciones**

- Las buenas prácticas evidenciadas en las visitas a las oficinas de PV auditadas deben de ser replicadas en todos los PV de la Regional Occidente, con lo que se contribuye a fortalecer los controles establecidos por la entidad, se afianza la confianza de los clientes y se cumplen los requisitos de ley.
- Es importante realizar las capacitaciones correspondientes al personal y actualizarlo en las nuevas herramientas tecnológicas con las que cuenta la entidad y de esta forma



aprovechar al máximo el esfuerzo de la entidad por estar a la vanguardia y facilitar la consulta de información a los clientes y funcionarios.

- De acuerdo a lo anterior se recomienda realizar acciones comerciales en la Regional Occidente, con el fin de dar cumplimiento a las metas de ingresos establecidas por la Compañía y así aumentar el nivel de ingresos y de los envíos que cursan por la red de 4-72 cumpliendo con la metas planeadas por SN 4-72 para el 2015.
- La entidad debe establecer claramente la directriz bajo la que medirá los excesos en caja de los Puntos de Venta a nivel nacional. El no tener un mismo parámetro y criterio genera confusiones en los trabajadores de la entidad, debilita los controles y aumenta los riesgos de incumplimientos en las directrices establecidas.
- Es importante tener en cuenta las políticas de la Compañía y velar por su cumplimiento, la política de manejo de efectivo es responsabilidad del Punto de Venta y del Proceso de Tesorería quien debe ejercer control sobre los saldos de efectivo, por lo cual es necesario realizar las consignaciones oportunamente con el fin de evitar excesos de efectivo y minimizar posibles riesgos de pérdida del efectivo.
- Recordar a los clientes que han adquirido un servicio con 4-72 la importancia de leer los acuerdos de servicio y de firmar con número de cedula y huella dactilar las facturas de venta.
- Recordar a los clientes la necesidad de diligenciar completamente las cartas de responsabilidad para la imposición de envíos internacionales y de esta forma dar cumplimiento a lo establecido en el Manual para Oficinas con Cód.: MN-SC-002.
- Realizar los procedimientos necesarios para actualizar la información reportada en Sipost sobre el inventario de las oficinas.
- El subproceso de almacén debe ejercer un mayor control sobre el inventario de los los activos en los Puntos de Venta.
- Dar cumplimiento a lo establecido por la Ley 594 de 2000 y los acuerdos 049 de 2000 y el acuerdo 037 de 2003, con el fin de preservar y realizar la custodia del material histórico del Punto de Venta.
- Es necesario ejercer mayor supervisión y control a la dotación entregada al personal de la Entidad con el fin de garantizar calidad y buen uso de esta, debido a que son la imagen institucional frente a los clientes de la compañía.
- El diligenciamiento completo de las Actas de Entrega de Elementos Tecnológicos CÓD.: CP-IT-001-FR-002 permite identificar claramente el responsable de los activos y refuerza el control establecido por la entidad.
- Es importante realizar las gestiones comerciales necesarias para incrementar el arrendamiento de los apartados postales con el fin incentivar el uso de este servicio así mismo aumentar los ingresos de la Entidad.
- Realizar las gestiones pertinentes para la adecuación y aseo de los apartados con el fin de trasladarlos al punto de venta para ser exhibidos y arrendados, así mismo dándole cumplimiento a las políticas de la Entidad.

380  
21

**Informe Final de Auditoría**  
**Centros Operativos- Puntos de Venta – Expendios- Regional Occidente**  
**Octubre de 2015**

- La correspondencia de los apartados inactivos y/o clausurados debe ser remitida al Centro Operativo para que sean encaminados a remitente o rezagos según sea el caso.
- Ejercer mayor control sobre la correspondencia de los apartados que se encuentran inactivos y/o clausurados con el fin de tener la disponibilidad para ser arrendados.
- Realizar las gestiones pertinentes para que la parte de logística internacional cuente con las medidas de seguridad necesarias en donde los envíos internacionales se encuentren custodiados y con acceso restringido a ellos.
- La identificación de los trabajadores de SPN 4-72 es importante para poder generar confianza y agilizar el trabajo de los transportistas, quienes para ingresar a las entidades deben de presentar un documento que los identifique, por esta razón se recomienda hacer entrega oportuna de los carnets a los funcionarios de gestor y así cumplir con la política de carnetización de la entidad.
- Se recomienda realizar las gestiones pertinentes para proceder con la firma del contrato laboral de todas las personas contratadas por el gestor para la ejecución del contrato N° 188 de 2014, para de esta forma cumplir con lo establecido en el contrato suscrito con SPN 4-72 brindando a los empleados condiciones óptimas de bienestar laboral.
- Los registros que la entidad tiene establecidos para controlar la trazabilidad en la custodia de los envíos permite tener claridad en caso de investigaciones quienes eran los responsables a cargo de los envíos, por lo tanto el diligenciamiento correcto de estos registros es importante y necesario para el control.
- Establecer la cantidad exacta de envíos pendientes de liquidar y digitalizar a corte de junio de 2015 y proceder a realizar el respectivo descuento según lo estipulado en el contrato 188.
- Actualizar el inventario del Centro Operativo, con el fin de ejercer un adecuado control sobre los activos de la Compañía y reportar periódicamente los cambios y/o novedades al proceso de Almacén, realizando una revisión entre lo que existe y lo que se tiene registrado

Cordialmente,



**SILENIA NEIRA TORRES**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaborado por:  
Andrea del Pilar Alejo Ruiz – Claudia Marcela Pinzon  
Caroline Cermito- Antonio Zamudio  
Profesionales Oficina Asesora de Control Interno.

Revisado y aprobado por:

Silenia Neira Torres  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno