


506
22

	INFORME DE AUDITORÍA	PR-EC-001-FR-006
		VERSIÓN: 03

AUDITORIA INTEGRAL REGIONAL SUR

Remitido a:

Dra. Nubia Oyuela
Gerente Regional Sur

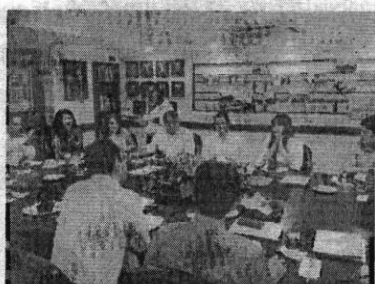
Diciembre 2015

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

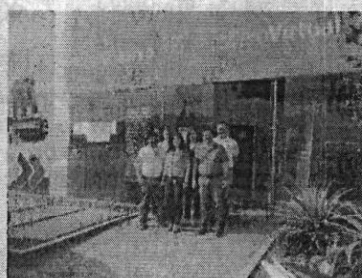
1. COMPONENTE ESTRATÉGICO

Los planes de acción que la Gerencia Regional lleva a cabo para cumplir con los objetivos estratégicos de la Entidad vigencia 2015, están enfocados principalmente a la gestión comercial en donde se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ Desayunos con diferentes Entidades con el fin de ofrecer el portafolio de servicios, como a continuación se observa:



Camara de Cio Nelva



Alcaldía de Ibagué



Gobernación del Tolima

- ✓ Con el fin de ampliar la participación en el mercado, los comerciales continúan realizando visitas a los clientes bajo la supervisión y en algunas ocasiones acompañamiento de la Gerente Regional.
- ✓ En el Comité de Presidencia del 22 de Septiembre de 2015, se expuso la siguiente información:

- Ingresos Regional Sur Agosto 2015 Vs 2014

Ingresos Regional Sur Agosto				
Meta	Resultado	Cumplimiento	2014	Var 2014-2015
\$ 1.046	\$ 989	95%	\$ 853	16%

Fuente: Presentación Comité Primario 22 de Sep 2015

- Se implementaron las siguientes buenas prácticas:
 - Se visitó la feria Maquila y Moda, para captar clientes potenciales y realizar nuevos negocios
 - Mesas de trabajos para solucionar inquietudes de servicios y aumentar los consumos de los clientes
 - Telemercadeo a base de datos en el sector privado
 - Presentación de la planta nueva a clientes potenciales y dar a conocer nuestros nuevos servicios
 - La participación en los comités de servicio al cliente y comercial
 - El seguimiento diario de las visitas a los clientes prospectos
- Planes de Acción
 - Participar en eventos, ferias como Expo Huila, que permitan prospectar clientes nuevos para la compañía
 - Ofrecer a los clientes antiguos de la compañía los nuevos servicios del portafolio de la empresa para incrementar el consumo y generar más ingresos a la compañía
 - Análisis De Consumo: Se está revisando el consumo de los clientes con los ejecutivos de cuenta para hacerle seguimiento a los que han disminuido su facturación.
 - Plan de Seducción: Estudiar los clientes que se han perdido en la Regional para realizar un plan de recuperación de los mismos, por medio de desayunos de trabajo, pruebas pilotos etc.

2. COMPONENTE ADMINISTRATIVO

2.1. Firma de Contratos Comerciales

A continuación se relacionan los contratos comerciales firmados durante el 1 de enero al 31 de agosto de 2015 y el cumplimiento de las metas establecidas por parte de la entidad. El comportamiento con relación a ella de cada uno de los profesionales comerciales de la Regional es el siguiente:

Profesional Comercial	Mes	Firma de contratos	Meta	Cumplimiento
Adriana Del Pilar Prieto	Enero	\$ 59.599.999	\$ 415.000.000	14%
	Febrero	\$ 111.500.000	\$ 166.000.000	67%
	Marzo	\$ 85.000.000	\$ 123.000.000	69%
	Abril	\$ 51.810.112	\$ 128.000.000	40%
	Mayo	\$ 12.000.000	\$ 158.000.000	8%
	Junio	\$ 68.000.000	\$ 188.000.000	36%
	Julio	\$ 13.000.000	\$ 323.000.000	4%
	Agosto	\$ 92.000.000	\$ 310.000.000	30%
TOTAL		\$ 492.910.111	\$ 1.811.000.000	27%

Fuente: Información Entregada profesional Comercial

Profesional Comercial	Mes	Firma de contratos	Meta	Cumplimiento
Ingrid Lorena Salcedo	Enero	\$ 62.709.405	\$ 728.000.000	9%
	Febrero	\$ 119.787.500	\$ 291.000.000	41%
	Marzo	\$ 153.733.500	\$ 216.000.000	71%
	Abril	\$ 383.209.156	\$ 224.000.000	171%
	Mayo	\$ 291.110.668	\$ 278.000.000	105%
	Junio	\$ 729.832.662	\$ 329.000.000	222%
	Julio	\$ 353.000.000	\$ 380.000.000	93%
	Agosto	\$ 393.000.000	\$ 365.000.000	108%
TOTAL		\$ 2.486.382.891	\$ 2.811.000.000	88%

Fuente: Información Entregada profesional Comercial

OBSERVACIÓN N° 1 – FIRMA DE CONTRATOS COMERCIALES POR DEBAJO DE LA META ESTABLECIDA

Como se observa en el cuadro No 1, para lo que va corrido de 2015 una de las profesionales Comerciales no ha cumplido en ningún mes con la meta establecida, el mayor valor obtenido fue en febrero y marzo con un 67% y 69% de cumplimiento. En el caso de la otra profesional comercial supero la meta propuesta en 4 meses logrando un cumplimiento general en lo transcurrido del año del 88%.

2.2. Ejecución Aliados Regional Sur

A continuación se relacionan los nuevos aliados estratégicos y el estado actual en el que se encuentran:

Ciudad	Razón Social	Estado
IBAGUÉ	COMUNICACIONES EL CENTENARIO	En funcionamiento 28/09/2015
NEIVA	PAPELERIA ANTONIO NARIÑO	Aprobado - Implementación Infraestructura
IBAGUÉ	CIBERSEB@S	Aprobado - documentos para firma de convenio en revision
IBAGUÉ	DISTRIBUCIONES XIOMI	Aprobado - a espera que el aliado suministre documentos para convenio
IBAGUÉ	MULTISERVICIOS EFECTIVOS	RECHAZO - no cumple con las expectativas

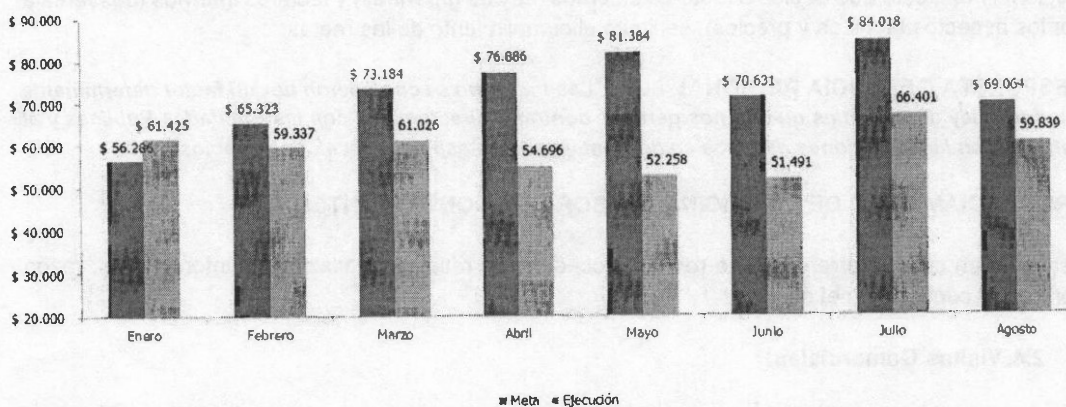
Fuente: Información Entregada profesional Puntos de Venta

A partir de la revisión de los aliados aprobados se evidenció la respectiva autorización por parte de la Coordinadora Nacional de Alianzas y Expendios.

2.3. Cumplimiento de Metas

En la visita realizada se evaluó el cumplimiento mensual de las metas de contado y de crédito establecidas por la entidad para la vigencia del año 2015, se analizó el cumplimiento de las mismas a 31 de Agosto, evidenciando que la regional no cumplió con la meta de ingresos de ventas presupuestada, como a continuación se observa:

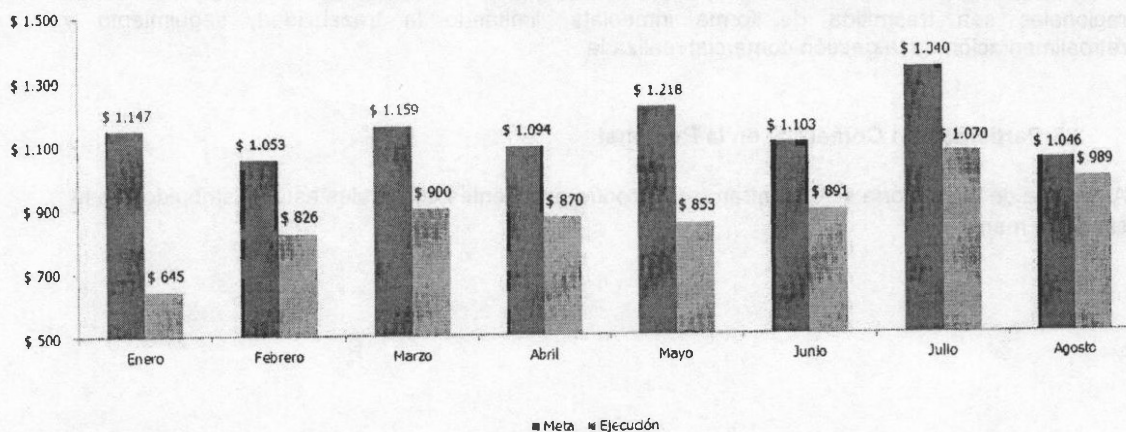
2.3.1. Ventas de Contado



Fuente: Información Entregada profesional Puntos de Venta

De acuerdo con la gráfica anterior se observa que solo en el mes de enero se superó la meta propuesta y entre los meses de febrero al mes de agosto en promedio se cumplió en un 78%

2.3.2. Ventas a Crédito



Fuente: Información Entregada profesional Comercial

Como se observa en la gráfica anterior durante lo transcurrido del 2015 no se ha cumplido con las metas a crédito ya que en promedio se ha cumplido solo en un 77%.

HALLAZGO N° 1 – CUMPLIMIENTO PARCIAL EN LAS METAS DE VENTAS DE CONTADO Y A CREDITO

A partir de la revisión se evidenció que la Regional no está cumpliendo con las metas de ventas establecidas tanto de contado como de crédito afectando el presupuesto de ingresos esperado, así mismo el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad. Ante esta situación la Gerencia Regional manifestó que debido a factores externos (Ley de garantías) y factores internos (desventaja por los aspectos técnicos y precios), se limitó el cumplimiento de las metas.

RESPUESTA GERENCIA REGIONAL SUR: *"Las metas no se cumplieron por un factor determinante que fue la ley de garantías que no nos permitió contratar directamente con las Entidades Públicas y al participar en las licitaciones estamos en desventaja por los aspectos técnicos y precios"*

PRONUNCIAMIENTO DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Teniendo en cuenta lo referido, no resulta procedente el retiro del hallazgo del informe final, razón por la cual continua en el mismo.

2.4. Visitas Comerciales

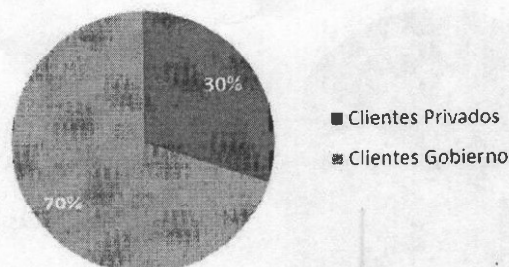
A partir de la revisión se evidenciaron las actas de visita a los diferentes clientes, realizadas por la Gerente Regional las cuales tienen como objetivo ofrecer el portafolio de servicios de la Entidad y adicionalmente ponerlos en contexto sobre la automatización.

OBSERVACIÓN N° 2. CRM SIN LICENCIA

Al validar en la sede principal de 4-72, el Coordinador de Contac Center manifestó que el aplicativo CRM no cuenta a la fecha con licencia, lo que impide que la información del control de visita de las regionales sea transmitida de forma inmediata, limitando la trazabilidad, seguimiento y retroalimentación de la gestión comercial realizada.

2.5. Participación Comercial en la Regional

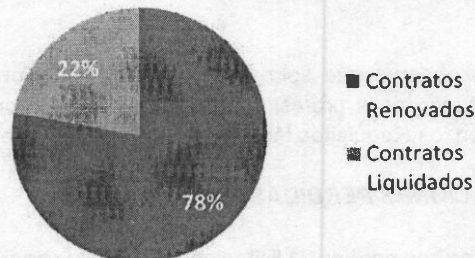
A la fecha de la auditoría se encontraron 172 contratos vigentes, los cuales están distribuidos de la siguiente manera:



Fuente: Información Entregada profesional Comercial

De acuerdo con lo anterior, se observa que existe una mayor participación en el sector gobierno debido a que a la fecha se tienen suscritos 121 contratos con Entidades del gobierno de la Regional y 51 contratos con Entidades del sector privado, sin embargo como estrategia comercial se sigue incursionando en estos sectores ofreciendo el portafolio de servicios y socializando la automatización de la Entidad.

2.6. Contratos Liquidados

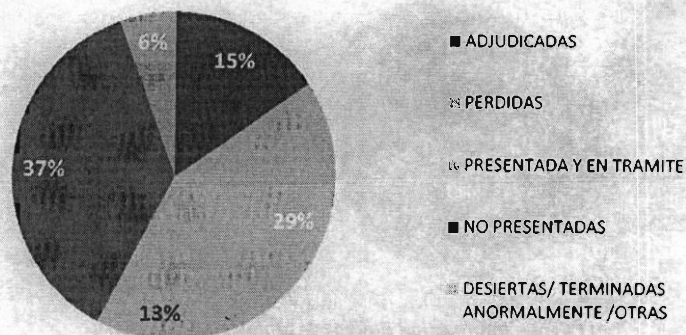


Fuente: Información Entregada profesional Comercial

Se evidenció que el 22% de los contratos comerciales no fueron renovados debido principalmente a precio y a debilidades presentadas en el servicio.

2.7. Licitaciones Presentadas

A continuación se observa la participación de convocatorias públicas, licitaciones e invitaciones que tuvo la Regional durante lo transcurrido de enero a agosto 31 de 2015, en donde se identificó el estado, valor y cantidad de dichas licitaciones presentadas:



Fuente: Información Entregada profesional Comercial

CONSOLIDADO PARCIAL		
	VALOR	CANTIDAD
ADJUDICADAS	\$ 62.245.000	11
PERDIDAS	\$ 3.131.347.900	21
PRESENTADA Y EN TRAMITE	\$ 62.707.750	9
NO PRESENTADAS	\$ 342.400.684	26
DESIERTAS/ TERMINADAS ANORMALMENTE /OTRAS	\$ 19.000.000	4
TOTAL	\$ 3.617.701.334	71

Fuente: Información Entregada profesional Comercial

De acuerdo con lo anterior se observa que solo el 15% de las licitaciones presentadas fueron adjudicadas, según lo manifestado por la profesional comercial se dejaron de presentar un 37% debido a que no se cumplan con los Requisitos técnicos y tiempos de entrega exigidos.

OBSERVACIÓN N° 3 – LICITACIONES PERDIDAS

Durante lo transcurrido de 2015 se han perdido 21 licitaciones las cuales equivalen a \$3.131.347.900, situación que genera que no se aumenten los ingresos de la Regional, falta de adquisición de nuevos clientes y falta de expansión en el mercado. Sin embargo se indago a la profesional comercial sobre el tema, de lo cual manifestó que dicha situación se presenta principalmente por tarifas y debilidades en los tiempos de entrega.

2.8. Evaluación Isolucion

Con el fin de conocer y evaluar los conocimientos mínimos de la Entidad tal como. Misión, Visión, Código de conducta, Código del buen gobierno; Mecí, Manual de calidad, Valores Institucionales, Política de Calidad, Objetivos de calidad, se realizó el siguiente cuestionario:

Proceso:	
Cargo:	
Fecha:	
	Respuesta
1. Cuál es la misión de 4-72	
2. Cuál es la visión de 4-72	
3. Nombre al menos 3 Valores Institucionales	
4. Cuál es la política de calidad?	
5. Nombre al menos 3 Objetivos de Calidad	
6. Explique al menos 2 servicios del portafolio de 4-72	
7. Cuál es la política de ambiental?	

Fuente: Elaboración Control Interno

Este cuestionario fue realizado a 15 profesionales administrativos obteniendo el siguiente resultado:

- Las respuestas en general de los funcionarios fueron satisfactorias concluyendo que el personal tiene los conocimientos mínimos de la Entidad lo cual genera sentido de pertenencia y mayor compromiso.

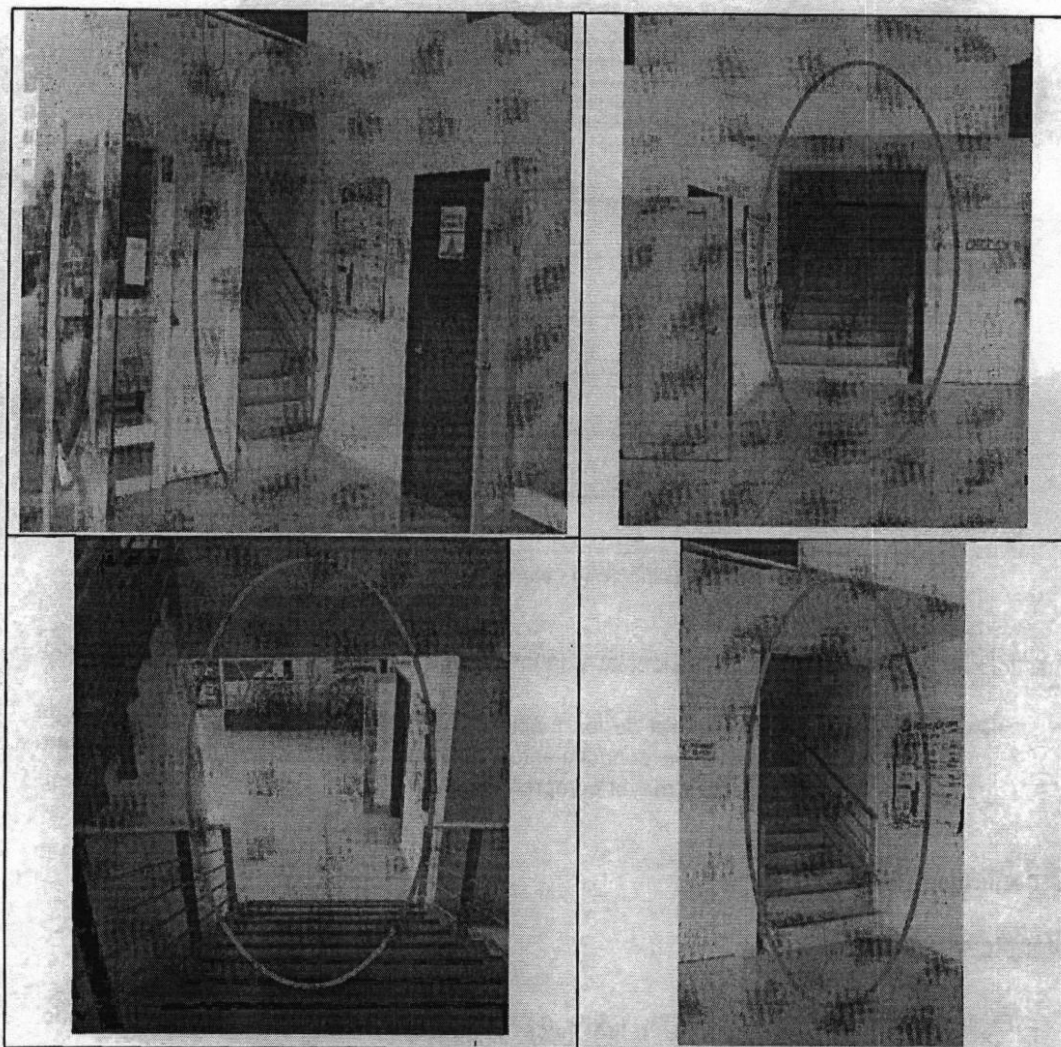
2.9. Seguridad Postal

Aspectos Relevantes

- ✓ El profesional de seguridad se retiró hace 3 meses y no ha sido reemplazado, provisionalmente está el supervisor de seguridad postal contratado por seguridad atlas realizando el monitoreo diariamente con el fin de realizar las gestiones que se requieran quien según lo manifestado por la Gerencia Regional a tenido buen desempeño razón por la cual y de acuerdo a la directriz de presidencia no se ha contratado otra persona.

OBSERVACIÓN N° 4 – AUSENCIA DE PUERTA QUE RESTRINJA EL PASO DE PERSONAL AJENO A LA PARTE ADMINISTRATIVA

De acuerdo con la visita realizada a la Regional, se evidenció la ausencia de una puerta que restrinja el paso en las escaleras para acceder a la parte administrativa, situación que puede generar riesgos de hurto y/o pérdida.



Fuente: Fotos Entrada Parte Administrativa de la Regional

2.10. Actas de Comité

✓ Comité Primario

Se evidenciaron las actas de comité primario que se han realizado mensualmente en lo transcurrido de 2015, las cuales se encuentran debidamente firmadas y en las que se evidencia el seguimiento a los compromisos establecidos.

512
28

**Informe Final Auditoría Integral
Regional Sur
Diciembre 2015**

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>472</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>ACTA DE REUNIÓN</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>CP-001-FR-001</p> <p>Versión 01</p> </div> </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">COMITÉ PRIMARIO</th> </tr> <tr> <td style="width: 20%;">Fecha</td> <td style="width: 20%;">08 de 08 de 2015</td> <td style="width: 20%;">Hora inicio</td> <td style="width: 20%;">08:00 A.M.</td> </tr> <tr> <td style="width: 20%;">Lugar</td> <td colspan="3">Sala de Juntas Regional Sur</td> </tr> <tr> <td style="width: 20%;">Presidencia</td> <td>Nubia Oyuela Rojas</td> <td style="width: 20%;">Cargo</td> <td>Gerente Regional</td> </tr> <tr> <td style="width: 20%;">Secretaría técnica</td> <td>Ledy Odalys Lozano</td> <td style="width: 20%;">Cargo</td> <td>Asistente Administrativo E.M.</td> </tr> </table>	COMITÉ PRIMARIO				Fecha	08 de 08 de 2015	Hora inicio	08:00 A.M.	Lugar	Sala de Juntas Regional Sur			Presidencia	Nubia Oyuela Rojas	Cargo	Gerente Regional	Secretaría técnica	Ledy Odalys Lozano	Cargo	Asistente Administrativo E.M.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"> <p>472</p> </td> <td style="text-align: right;"> <p>CP-001-FR-001</p> <p>Versión 01</p> </td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;">Mayra Quiroga</td> <td style="width: 50%;">Profesional Junior de Puntos de Venta</td> <td rowspan="10" style="vertical-align: top; text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td>Aracelis Pérez Delgado</td> <td>Profesional de Transacciones</td> </tr> <tr> <td>Yolanda Pérez Ramírez</td> <td>Coordinador de SAC</td> </tr> <tr> <td>Carla María Rodríguez</td> <td>Profesional de SAC</td> </tr> <tr> <td>David Aranda Valenzuela M.</td> <td>Profesional Junior</td> </tr> <tr> <td>María Alejandra Rodríguez</td> <td>Profesional Junior de SAC</td> </tr> <tr> <td>María Elena</td> <td>Ejecutiva de Punto de Venta</td> </tr> <tr> <td>Ing. Lorena Sánchez</td> <td>Profesional General</td> </tr> <tr> <td>Juan Carlos</td> <td>Profesional de Administración y Finanzas</td> </tr> <tr> <td>Juan Luis Pérez Teller</td> <td>Profesional Junior de Atención al Cliente</td> </tr> </table>	<p>472</p>		<p>CP-001-FR-001</p> <p>Versión 01</p>	Mayra Quiroga	Profesional Junior de Puntos de Venta		Aracelis Pérez Delgado	Profesional de Transacciones	Yolanda Pérez Ramírez	Coordinador de SAC	Carla María Rodríguez	Profesional de SAC	David Aranda Valenzuela M.	Profesional Junior	María Alejandra Rodríguez	Profesional Junior de SAC	María Elena	Ejecutiva de Punto de Venta	Ing. Lorena Sánchez	Profesional General	Juan Carlos	Profesional de Administración y Finanzas	Juan Luis Pérez Teller	Profesional Junior de Atención al Cliente
COMITÉ PRIMARIO																																													
Fecha	08 de 08 de 2015	Hora inicio	08:00 A.M.																																										
Lugar	Sala de Juntas Regional Sur																																												
Presidencia	Nubia Oyuela Rojas	Cargo	Gerente Regional																																										
Secretaría técnica	Ledy Odalys Lozano	Cargo	Asistente Administrativo E.M.																																										
<p>472</p>		<p>CP-001-FR-001</p> <p>Versión 01</p>																																											
Mayra Quiroga	Profesional Junior de Puntos de Venta																																												
Aracelis Pérez Delgado	Profesional de Transacciones																																												
Yolanda Pérez Ramírez	Coordinador de SAC																																												
Carla María Rodríguez	Profesional de SAC																																												
David Aranda Valenzuela M.	Profesional Junior																																												
María Alejandra Rodríguez	Profesional Junior de SAC																																												
María Elena	Ejecutiva de Punto de Venta																																												
Ing. Lorena Sánchez	Profesional General																																												
Juan Carlos	Profesional de Administración y Finanzas																																												
Juan Luis Pérez Teller	Profesional Junior de Atención al Cliente																																												
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>472</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>ACTA DE REUNIÓN</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>CP-001-FR-001</p> <p>Versión 01</p> </div> </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">COMITÉ PRIMARIO</th> </tr> <tr> <td style="width: 20%;">Fecha</td> <td style="width: 20%;">08 de 08 de 2015</td> <td style="width: 20%;">Hora inicio</td> <td style="width: 20%;">08:00 A.M.</td> </tr> <tr> <td style="width: 20%;">Lugar</td> <td colspan="3">Sala de Juntas Regional Sur</td> </tr> <tr> <td style="width: 20%;">Presidencia</td> <td>Nubia Oyuela Rojas</td> <td style="width: 20%;">Cargo</td> <td>Gerente Regional</td> </tr> <tr> <td style="width: 20%;">Secretaría técnica</td> <td>Ledy Odalys Lozano</td> <td style="width: 20%;">Cargo</td> <td>Asistente Administrativo E.M.</td> </tr> </table>	COMITÉ PRIMARIO				Fecha	08 de 08 de 2015	Hora inicio	08:00 A.M.	Lugar	Sala de Juntas Regional Sur			Presidencia	Nubia Oyuela Rojas	Cargo	Gerente Regional	Secretaría técnica	Ledy Odalys Lozano	Cargo	Asistente Administrativo E.M.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"> <p>472</p> </td> <td style="text-align: right;"> <p>CP-001-FR-001</p> <p>Versión 01</p> </td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;">Mayra Quiroga</td> <td style="width: 50%;">Profesional Junior de Puntos de Venta</td> <td rowspan="10" style="vertical-align: top; text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td>Aracelis Pérez Delgado</td> <td>Profesional de Transacciones</td> </tr> <tr> <td>Yolanda Pérez Ramírez</td> <td>Coordinador de SAC</td> </tr> <tr> <td>Carla María Rodríguez</td> <td>Profesional de SAC</td> </tr> <tr> <td>David Aranda Valenzuela M.</td> <td>Profesional Junior</td> </tr> <tr> <td>María Alejandra Rodríguez</td> <td>Profesional Junior de SAC</td> </tr> <tr> <td>María Elena</td> <td>Ejecutiva de Punto de Venta</td> </tr> <tr> <td>Ing. Lorena Sánchez</td> <td>Profesional General</td> </tr> <tr> <td>Juan Carlos</td> <td>Profesional de Administración y Finanzas</td> </tr> <tr> <td>Juan Luis Pérez Teller</td> <td>Profesional Junior de Atención al Cliente</td> </tr> </table>	<p>472</p>		<p>CP-001-FR-001</p> <p>Versión 01</p>	Mayra Quiroga	Profesional Junior de Puntos de Venta		Aracelis Pérez Delgado	Profesional de Transacciones	Yolanda Pérez Ramírez	Coordinador de SAC	Carla María Rodríguez	Profesional de SAC	David Aranda Valenzuela M.	Profesional Junior	María Alejandra Rodríguez	Profesional Junior de SAC	María Elena	Ejecutiva de Punto de Venta	Ing. Lorena Sánchez	Profesional General	Juan Carlos	Profesional de Administración y Finanzas	Juan Luis Pérez Teller	Profesional Junior de Atención al Cliente
COMITÉ PRIMARIO																																													
Fecha	08 de 08 de 2015	Hora inicio	08:00 A.M.																																										
Lugar	Sala de Juntas Regional Sur																																												
Presidencia	Nubia Oyuela Rojas	Cargo	Gerente Regional																																										
Secretaría técnica	Ledy Odalys Lozano	Cargo	Asistente Administrativo E.M.																																										
<p>472</p>		<p>CP-001-FR-001</p> <p>Versión 01</p>																																											
Mayra Quiroga	Profesional Junior de Puntos de Venta																																												
Aracelis Pérez Delgado	Profesional de Transacciones																																												
Yolanda Pérez Ramírez	Coordinador de SAC																																												
Carla María Rodríguez	Profesional de SAC																																												
David Aranda Valenzuela M.	Profesional Junior																																												
María Alejandra Rodríguez	Profesional Junior de SAC																																												
María Elena	Ejecutiva de Punto de Venta																																												
Ing. Lorena Sánchez	Profesional General																																												
Juan Carlos	Profesional de Administración y Finanzas																																												
Juan Luis Pérez Teller	Profesional Junior de Atención al Cliente																																												
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>472</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>ACTA DE REUNIÓN</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>CP-001-FR-001</p> <p>Versión 01</p> </div> </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">COMITÉ PRIMARIO</th> </tr> <tr> <td style="width: 20%;">Fecha</td> <td style="width: 20%;">08 de 08 de 2015</td> <td style="width: 20%;">Hora inicio</td> <td style="width: 20%;">08:00 A.M.</td> </tr> <tr> <td style="width: 20%;">Lugar</td> <td colspan="3">Sala de Juntas Regional Sur</td> </tr> <tr> <td style="width: 20%;">Presidencia</td> <td>Nubia Oyuela Rojas</td> <td style="width: 20%;">Cargo</td> <td>Gerente Regional</td> </tr> <tr> <td style="width: 20%;">Secretaría técnica</td> <td>Ledy Odalys Lozano</td> <td style="width: 20%;">Cargo</td> <td>Asistente Administrativo E.M.</td> </tr> </table>	COMITÉ PRIMARIO				Fecha	08 de 08 de 2015	Hora inicio	08:00 A.M.	Lugar	Sala de Juntas Regional Sur			Presidencia	Nubia Oyuela Rojas	Cargo	Gerente Regional	Secretaría técnica	Ledy Odalys Lozano	Cargo	Asistente Administrativo E.M.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"> <p>472</p> </td> <td style="text-align: right;"> <p>CP-001-FR-001</p> <p>Versión 01</p> </td> </tr> <tr> <td style="width: 50%;">Mayra Quiroga</td> <td style="width: 50%;">Profesional Junior de Puntos de Venta</td> <td rowspan="10" style="vertical-align: top; text-align: center;"> </td> </tr> <tr> <td>Aracelis Pérez Delgado</td> <td>Profesional de Transacciones</td> </tr> <tr> <td>Yolanda Pérez Ramírez</td> <td>Coordinador de SAC</td> </tr> <tr> <td>Carla María Rodríguez</td> <td>Profesional de SAC</td> </tr> <tr> <td>David Aranda Valenzuela M.</td> <td>Profesional Junior</td> </tr> <tr> <td>María Alejandra Rodríguez</td> <td>Profesional Junior de SAC</td> </tr> <tr> <td>María Elena</td> <td>Ejecutiva de Punto de Venta</td> </tr> <tr> <td>Ing. Lorena Sánchez</td> <td>Profesional General</td> </tr> <tr> <td>Juan Carlos</td> <td>Profesional de Administración y Finanzas</td> </tr> <tr> <td>Juan Luis Pérez Teller</td> <td>Profesional Junior de Atención al Cliente</td> </tr> </table>	<p>472</p>		<p>CP-001-FR-001</p> <p>Versión 01</p>	Mayra Quiroga	Profesional Junior de Puntos de Venta		Aracelis Pérez Delgado	Profesional de Transacciones	Yolanda Pérez Ramírez	Coordinador de SAC	Carla María Rodríguez	Profesional de SAC	David Aranda Valenzuela M.	Profesional Junior	María Alejandra Rodríguez	Profesional Junior de SAC	María Elena	Ejecutiva de Punto de Venta	Ing. Lorena Sánchez	Profesional General	Juan Carlos	Profesional de Administración y Finanzas	Juan Luis Pérez Teller	Profesional Junior de Atención al Cliente
COMITÉ PRIMARIO																																													
Fecha	08 de 08 de 2015	Hora inicio	08:00 A.M.																																										
Lugar	Sala de Juntas Regional Sur																																												
Presidencia	Nubia Oyuela Rojas	Cargo	Gerente Regional																																										
Secretaría técnica	Ledy Odalys Lozano	Cargo	Asistente Administrativo E.M.																																										
<p>472</p>		<p>CP-001-FR-001</p> <p>Versión 01</p>																																											
Mayra Quiroga	Profesional Junior de Puntos de Venta																																												
Aracelis Pérez Delgado	Profesional de Transacciones																																												
Yolanda Pérez Ramírez	Coordinador de SAC																																												
Carla María Rodríguez	Profesional de SAC																																												
David Aranda Valenzuela M.	Profesional Junior																																												
María Alejandra Rodríguez	Profesional Junior de SAC																																												
María Elena	Ejecutiva de Punto de Venta																																												
Ing. Lorena Sánchez	Profesional General																																												
Juan Carlos	Profesional de Administración y Finanzas																																												
Juan Luis Pérez Teller	Profesional Junior de Atención al Cliente																																												

Fuente: Revisión Actas de Comité Primario

✓ **Comité de Cartera**

Se evidenciaron las actas de comité cartera que se han realizado mensualmente en lo transcurrido de 2015, las cuales se encuentran debidamente firmadas y en las que se evidencia el seguimiento a los compromisos establecidos.

472	ACTA DE REUNIÓN				CP-01-011-ER-001 Versión: 01 Página 1 de 12																					
	Área Comité: COMITÉ DE CARTERA				Acta N°: 06																					
Fecha:	26 de Mayo de 2015	Hora Inicio:	11:00 A.M.	Hora Fin:	12:30 P.M.																					
Lugar:	Gerencia Regional Sur																									
Preside la reunión:	Nahui Oyuela Rojas	Cargo:	Gerente																							
Secretario Técnico:	Juan James Ceballos	Cargo:	Profesional Administrativo																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Quiénes asistió</th> <th>Firma</th> <th>Quiénes asistió</th> <th>Firma</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nahui Oyuela Rojas</td> <td>[Firma]</td> <td>Juan James Ceballos</td> <td>[Firma]</td> </tr> <tr> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> </tr> <tr> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> </tr> <tr> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> </tr> </tbody> </table>							Quiénes asistió	Firma	Quiénes asistió	Firma	Nahui Oyuela Rojas	[Firma]	Juan James Ceballos	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]
Quiénes asistió	Firma	Quiénes asistió	Firma																							
Nahui Oyuela Rojas	[Firma]	Juan James Ceballos	[Firma]																							
[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]																							
[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]																							
[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]																							

472	ACTA DE REUNIÓN				CP-01-011-ER-001 Versión: 01 Página 1 de 12																					
	Área Comité: COMITÉ DE CARTERA				Acta N°: 06																					
Fecha:	26 de Mayo de 2015	Hora Inicio:	11:00 A.M.	Hora Fin:	12:30 P.M.																					
Lugar:	Gerencia Regional Sur																									
Preside la reunión:	Nahui Oyuela Rojas	Cargo:	Gerente																							
Secretario Técnico:	Juan James Ceballos	Cargo:	Profesional Administrativo																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Quiénes asistió</th> <th>Firma</th> <th>Quiénes asistió</th> <th>Firma</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nahui Oyuela Rojas</td> <td>[Firma]</td> <td>Juan James Ceballos</td> <td>[Firma]</td> </tr> <tr> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> </tr> <tr> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> </tr> <tr> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> </tr> </tbody> </table>							Quiénes asistió	Firma	Quiénes asistió	Firma	Nahui Oyuela Rojas	[Firma]	Juan James Ceballos	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]
Quiénes asistió	Firma	Quiénes asistió	Firma																							
Nahui Oyuela Rojas	[Firma]	Juan James Ceballos	[Firma]																							
[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]																							
[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]																							
[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]																							

472	ACTA DE REUNIÓN				CP-01-011-ER-001 Versión: 01 Página 1 de 12																					
	Área Comité: COMITÉ DE CARTERA				Acta N°: 06																					
Fecha:	26 de Mayo de 2015	Hora Inicio:	11:00 A.M.	Hora Fin:	12:30 P.M.																					
Lugar:	Gerencia Regional Sur																									
Preside la reunión:	Nahui Oyuela Rojas	Cargo:	Gerente																							
Secretario Técnico:	Juan James Ceballos	Cargo:	Profesional Administrativo																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Quiénes asistió</th> <th>Firma</th> <th>Quiénes asistió</th> <th>Firma</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nahui Oyuela Rojas</td> <td>[Firma]</td> <td>Juan James Ceballos</td> <td>[Firma]</td> </tr> <tr> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> </tr> <tr> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> </tr> <tr> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> <td>[Firma]</td> </tr> </tbody> </table>							Quiénes asistió	Firma	Quiénes asistió	Firma	Nahui Oyuela Rojas	[Firma]	Juan James Ceballos	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]
Quiénes asistió	Firma	Quiénes asistió	Firma																							
Nahui Oyuela Rojas	[Firma]	Juan James Ceballos	[Firma]																							
[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]																							
[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]																							
[Firma]	[Firma]	[Firma]	[Firma]																							

Fuente: Revisión Actas de Comité de Cartera

2.11. Riesgos

OBSERVACIÓN N° 5 – FALTA DE CONOCIMIENTO Y CAPACITACIÓN SOBRE RIESGOS OPERATIVOS

Con el fin de evaluar el conocimiento de los riesgos operativos se indagó a diferentes profesionales administrativos de la Regional, evidenciando ausencia de conocimiento del tema, así mismo se

observó falta de acompañamiento por la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento en la administración de riesgos de la Regional, en la supervisión de los controles y acciones de tratamiento propuestas en la administración de los mismos; ya que los riesgos que se presentan en el desarrollo de la operación de la Regional son diferentes y deben ser atendidos de manera específica. Situación que genera falta de identificación de nuevos riesgos y acciones oportunas que permitan evitar su materialización.

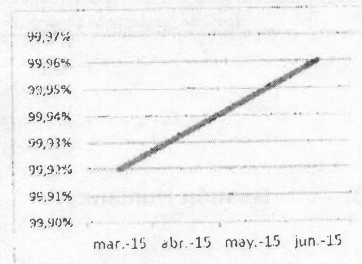
2.12. Servicio al Cliente

- ✓ En la Regional hay un Coordinador de Servicio al cliente y 18 buzones de sugerencias.
- ✓ En cada Punto de Venta hay un buzón de sugerencias, mensualmente cada líder envía los formatos al Coordinador de Servicio al Cliente de la Regional con un oficio informando la apertura del buzón.

2.12.1. Análisis Indicadores

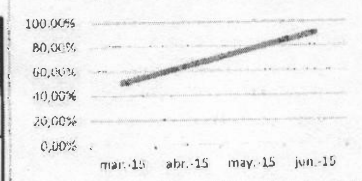
Oportunidad en la Gestión de Peticiones			
Fecha	Medición	Meta	Observaciones
mar-15	99,92%	100,00%	En el 1er trimestre se evidencia un aumento en el porcentaje de gestión 99,92% , ya que se están llevando los controles necesarios, para que se eviten los vencimientos
jun-15	99,96%	100,00%	En el 2do trimestre se evidencia un aumento en el porcentaje de gestión 99,96% , ya que se están llevando los controles necesarios, para que se eviten los vencimientos

Fuente: Isolución



Oportunidad en la Gestión de Quejas			
Fecha	Medición	Meta	Observaciones
mar-15	50,00%	100,00%	En el 1er trimestre de 2015 se evidencia que se contestaron en terminos solo el 50% de quejas.
jun-15	90,91%	100,00%	En el 2do trimestre de 2015 se contestaron en términos el 90,91% de las Quejas.

Fuente: Isolución

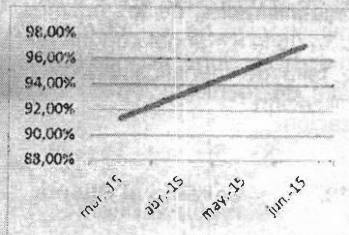


OBSERVACIÓN N°6. CUMPLIMIENTO DEL 50% EN LA OPORTUNIDAD EN LA GESTIÓN DE QUEJAS 1ER TRIMESTRE DE 2015

Como se observa en el cuadro anterior se evidenció en el primer trimestre solo el 50% de cumplimiento en la oportunidad en la gestión de quejas, sin embargo para el segundo trimestre se evidenció un aumento en el indicador.

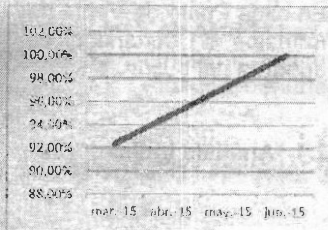
Oportunidad en la Gestión de Reclamos			
Fecha Medición	Meta	Observaciones	
mar-15	91,30%	100,00%	Se evidencia en el 1er trimestre de 2015 una disminución ya que tuvo un porcentaje de 91.3 %, sin embargo mantiene el índice de los reclamos en esta regional
jun-15	97,06%	100,00%	En el 2do trimestre de 2015 se contestaron en términos el 97,06% de las reclamaciones, esto evidencia que se han realizado controles, de igual manera se mantiene el índice de los reclamos.

Fuente: Isolución



Oportunidad en la Gestión de Derechos de Petición			
Fecha Medición	Meta	Observaciones	
mar-15	92,31%	100,00%	En el 1er trimestre de 2015 , se evidencia una disminución por parte de la regional al un 92.31% , a pesar de esto se evidencia que tiene un margen de cumplimiento deseado .
jun-15	100,00%	100,00%	En el 2do Trimestre de 2015 la oportunidad en la gestion de fue del 100%, se contestaron en términos la totalidad de los derechos de petición porque hubo seguimiento de los casos y control.

Fuente: Isolución



2.13. Gestión Humana

La Regional Sur en la fecha de la auditoría cuenta con 31 colaboradores administrativos, 73 Operativos y 84 distribuidos en Puntos de Venta y Otros Centros operativos. El total de Centros Operativos es de 3 y el de Puntos de Venta 18 administrados por la Regional. Los colaboradores administrativos se encuentran registrados en el siguiente cuadro:

Informe Final Auditoría Integral
Regional Sur
Diciembre 2015

APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO
NUBIA OYUELA ROJAS	GERENCIA
LOZANO MENDOZA LEDY ODALYS	ASISTENTE GERENCIA
CEBALLOS OROZCO JHON JAMES	PROFESIONAL FINANCIERO
ACOSTA PIRAZAN LEYDY MARCELA	PROFESIONAL CARTERA
BEDOYA QUIÑONES DIANA MARIA	ASISTENTE CARTERA
GRISALES SANCHEZ LEIDY DIUMAR	ASISTENTE IMPUESTOS
AYALA ARCINEGAS NANCY ROCIO	PROFESIONAL GESTIÓN HUMANA
CARLOS ANDRES RODRIGUEZ	PROFESIONAL IT
MOSCOZO CHAVEZ ANDRES JULIAN	TECNICO SIPOST
ROJAS RUBIO EVER FABIAN	TECNICO SIPOST
VALENCIA MANCHEGO DUVAN ANDRES	PROFESIONAL JURIDICO
QUINTERO IRREÑO MAYERLY YULIANA	PROFESIONAL JR. PUNTOS DE VENTA
MEDINA ULISES	ASISTENTE PUNTOS DE VENTA
TOVAR WILSON	PROFESIONAL TESORERIA
PRIETO ADRIANA DEL PILAR	PROFESIONAL COMERCIAL HUILA Y NEVA
SALCEDO BARRERO INGRID LORENA	PROFESIONAL COMERCIAL TOLIMA Y GIRARDOT
CUBIDES GUZMAN SENOVIA	ASISTENTE COMERCIAL
QUINTERO BUSTOS ADRIANA CRISTINA	ASISTENTE COMERCIAL
GARCIA GARZON HERNANDO	EJECUTIVO DE CUENTA
SALAZAR MORALES HEVER ARMANDO	EJECUTIVO DE CUENTA
ARCINEGAS MURILLO MONICA ALEJANDRA	ASISTENTE POR
MENESES OLGA LUCIA	ASISTENTE POR
SIERRA PEREZ SERGIO ANDRES	PROFESIONAL POR
BARRAGAN GARZON ANDRES FELIPE	PROFESIONAL SAC
RAMIREZ CARVAJAL CRISTIAN EDUARDO	ALMACEN
CASASBUENAS SANCHEZ MARIA DEL ROCIO	ARCHIVO
HUERFANO PADILLA ANDRES FELIPE	ARCHIVO
PEREZ TAFUR JHON JAIRO	ARCHIVO
OSORIO CHACON VIVIANA	CORRESPONDENCIA
ESCOBAR RIVILLAS GISSETH DAHANNA	SPU
DIAZ PEREZ JENNIFER LORENA	SPU

Fuente: Información entregada por la Regional

De acuerdo con lo anterior se validaron las funciones de la Gerencia y del profesional jurídico evidenciando el cumplimiento según el Manual de Funciones publicado en Isolucion.

3. COMPONENTE LEGAL

3.1. Aspectos Relevantes

- ✓ A partir de la revisión se evidenció el cumplimiento de la Resolución 012 del 10 de mayo de 2013 y Resolución SPN 00000008 del 12 de junio de 2015, debido a que se observó que los Contratos Administrativos, suscritos por la Gerencia Regional no exceden los SMLM atribuibles.
- ✓ Se evidenció control en la clasificación de la modalidad de contratación aplicable (Orden de Servicio o Compra - Contratación Directa), de acuerdo al monto.
- ✓ Por competencia los contratos administrativos de las regionales están suscritos en Bogotá por lo tanto el reporte Sireci ahora es responsabilidad de Secretaría General.

3.2. Contratos Administrativos

- ✓ Arrendamiento Bodega No 1

El contrato 127 de 2015 tiene como objeto *"El arrendador se obliga para con la entidad entregar a título de arrendamiento un inmueble ubicado en la carrera 16 sur no 90-66 Bodega No. 01 de la ciudad de Ibagué con matrícula inmobiliaria 350-1 74685 y 350*206304"*, el cual tiene un canon de arrendamiento mensual \$13.700.008 y un valor mensual de administración de \$829.280, el termino de ejecución es de 12 meses y se firmó el 4 de marzo de 2015.

- ✓ Arrendamiento Bodega No 2

El contrato 315 de 2015 tiene como objeto *"El arrendador se obliga para con la entidad entregar a título de arrendamiento un inmueble ubicado en la carrera 16 sur no 90-66 Bodega No. 02 de la ciudad de Ibagué con matrícula inmobiliaria 350-1 74685 y 350*206304"*, el cual tiene un canon de arrendamiento mensual \$6.251.497 y un valor mensual de administración de \$829.280, el termino de ejecución es de 12 meses y se firmó el 2 de octubre de 2015.

- ✓ Camioneta Gerente Regional

La contratación de la camioneta asignada a la Gerente Regional Sur se realizó por medio de la Orden de Servicio 015 de 2015, la cual tiene por objeto *"Contratar el alquiler de vehículo tipo camioneta modelo 2015, full equipo, color no específico, automática, motor 2000 c.c., capacidad 5 pasajeros, combustible a gasolina para la regional sur, esto con el fin de atender las visitas a nuevos clientes y mantenimiento respectivo a los mismos, al igual que atender casos de índole administrativo y comercial"*, el tiempo de ejecución es de 12 meses, por un valor de \$40.800.000 y se encuentra firmada el día 2 de febrero de 2015 por el Director Nacional de Infraestructura y el Contratista.

3.3. Tutelas

A partir de la revisión del periodo 1 de enero al 31 de agosto de 2015 se evidenció la existencia de 5 tutelas en la Regional de las cuales se solicitó la carpeta de cada una evidenciando que fueron contestadas oportunamente y que a la fecha de la auditoría solo una de ellas está pendiente por fallo, las demás han tenido fallo favorable para la Entidad quedando absueltas de pago.

3.4. Procesos Judiciales

A la fecha de la auditoría se evidenciaron 17 procesos judiciales vigentes, los cuales se relacionan a continuación:

Ciudad	Clase de Proceso	Demandante	Demandado	Cuántía Estimada de la Demanda	Pretensiones	Observaciones
Girardot	Ordinario Laboral	Cristela Aguirre Henao	Servicios Postales Nacionales S.A	Por valor de \$193.821.791	Que se cancele la suma de \$193.821.791 por concepto de prestaciones sociales y sus respectivos intereses desde 1978.	pendiente de fallo de la Corte
Girardot	Ordinario Laboral	Maria Betty Triviño Serna	Servicios Postales Nacionales S.A	Por valor de \$133.377.638	Que se cancele la suma de \$133.377.638 por concepto de prestaciones sociales y sus respectivos intereses desde 1987.	pendiente de fallo de la Corte
Ibagué	Ordinario Laboral	Omar Heli Bernal Sánchez	Servicios Postales Nacionales S.A	Cuántía Indeterminada	Declarar existencia de relación laboral entre el demandante y SPN S.A.	pendiente de fallo de la Corte
Ibagué	Ordinario Laboral	Alvaro Nicolas Tirado Hoyos	Servicios Postales Nacionales S.A	Cuántía Indeterminada	Declarar existencia de relación laboral entre el demandante y SPN S.A.	No se han identificado bienes, ni dirección para notificar
Girardot	Ordinario Laboral	Jony Alejandro Hincapié Labrador	Servicios Postales Nacionales S.A	Por valor de \$100.000.000	Declarar existencia de relación laboral entre el demandante y SPN S.A.	Pendiente que se fije fecha para Audiencia
Girardot	Ordinario Laboral de Primera Instancia	Elizabeth Diaz Vargas	Servicios Postales Nacionales S.A	Por valor de \$100.000.000	Declarar existencia de relación laboral entre el demandante y SPN S.A.	Pendiente Audiencia del 30 de Junio de 2015. 2:00 PM
Ibagué	Ordinario Laboral de Primera Instancia	José Didier Lombana Porras	Servicios Postales Nacionales S.A	Por valor de \$50.000.000	Que se declare que existió contrato de trabajo verbal a término indefinido en el lapso del 3 de junio de 2008 al 9 de julio de 2010 el cual fue despedido sin causa.	Pendiente Fallo.
Ibagué	Ordinario Laboral de Primera Instancia	Giovany Garzón Saldaña y Diego Andres Acosta	Servicios Postales Nacionales S.A	300.000.000	Declarar existencia de relación laboral entre el demandante y SPN S.A	Pendiente traslado de demanda.
Neiva	Ordinario de Reparación Directa	Mario Ayerbe Gonzalez y Otros	Servicios Postales Nacionales S.A	237.343.000	Que se declare administrativamente responsable a SPN, por la pérdida de unas obras de arte en la ciudad de Cusco.	Fallo de Segunda Instancia
Ibagué	Ejecutivo Singular	Servicios Postales Nacionales S.A	Uniasoclar Precoperativa Multiactiva	412.100	Que se libre mandamiento de pago por facturas vencidas.	Pendiente Auto de Terminación y Archivo
Ibagué	Ejecutivo Laboral	Servicios Postales Nacionales S.A	Maria Magdalena Troncoso T	1.156.200	Cobro de costas de proceso	No se ha detectado bienes de la demandada.
Ibagué	Ejecutivo Laboral	Servicios Postales Nacionales S.A	Henry Saenz Rivera	1.156.200	Cobro de costas de proceso	No se ha detectado bienes de la demandada.

Ibagué	Falsedad de Documentos y otros	Servicios Postales Nacionales S.A	Jhon Jairo Melo Arango	Indeterminada	Que se declare culpable al sindicado del delito de Falsedad de Documento y Otros	Que se fije nueva fecha para Audiencia.
Ibagué	Falsedad Material en documento Público agravado por el Uso	Servicios Postales Nacionales S.A	Wellberson Jhoan Vega Moreno	Sin cuantía	Que se investigue al denunciado por Falsedad Material en documento Público agravado por el Uso.	
Guamo	Hurto	Servicios Postales Nacionales S.A	Indeterminado	Por valor de \$8.000.000	Que se investigue el Hurto realizado en la Oficina del Guamo	
Ibagué	Ordinario Laboral de Primera Instancia	Adriana Bonilla Alehortua	Servicios Postales Nacionales S.A	Mayor a \$50.000.000	Declarar existencia de relación laboral entre la demandante y SPN S.A.	Pendiente Audiencia de Pruebas.
Neiva	Acción Contractual	Servicios Postales Nacionales S.A	ISS en Liquidación	Por valor de \$2.660.840	Declarar existencia de relación laboral entre la demandante y SPN S.A.	Pendiente Traslado para los demandado

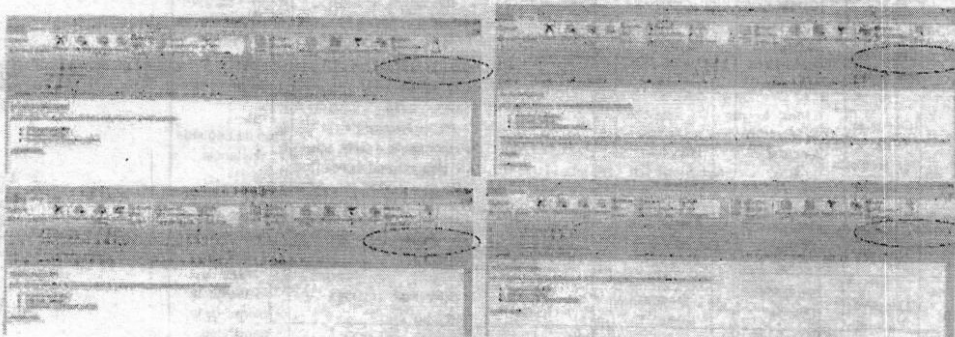
Fuente: Información entregada por el profesional Jurídico

A partir de la información anterior se seleccionó una muestra del 20% en los cuales se verificaron los siguientes aspectos:

- ✓ Oportunidad en la remisión de soportes al Profesional Jurídico para el proyecto de respuesta y el envío a Bogotá para la revisión de la Secretaria General.
- ✓ La información que se encuentra en la página de la Rama Judicial es acorde con el proceso y con el archivo físico que se encuentran en la carpeta.

3.5. Oportunidad Informes Secretaria General

Se verifico la oportunidad en el envío y reporte mensual a Secretaria General, sobre el estado, avance y comportamiento de las Tutelas, Conciliaciones y Procesos Judiciales dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes.



Fuente: Pantallazo correos enviados a Secretaria General

3.6. Contratos Comerciales vigentes

Se solicitó la base total de los contratos comerciales vigentes, se tomó una muestra aleatoria del 20% los cuales arrojaron los siguientes contratos que fueron objeto de revisión en la auditoría:

NIT	RAZON SOCIAL	No. CONTRATO
891101577	ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	235 DE 2014
809011444	COMPANIA ENERGETICA DEL TOLIMA S.A. E.S.P. - ENERTOLIMA	027-2012
809002300	EMPRESA ECOLOGICA DE SERVICIOS PUBLICOS LOS PUJOS S.A. E.S.P. - ECOPIJOS S.A. E.S.P.	003RSUR DE 2013
890704382	UNIVERSIDAD DE IBAGUÉ	025RSUR DE 2015
900489690	CARVAJAL MLC S.A.S	063RSUR DE 2014
41321056	MARLENE BERNAL DE CALLE	010RSUR DE 2015
900517063	DHO DESARROLLO HUMANO Y ORGANIZACIONAL SAS	018RSUR DE 2015
11323447	FEDERICO CORTES SUAREZ FIDKO	024RSUR DE 2015
14399074	S.TWO	026RSUR DE 2015
809008974	IBIS S.A.	030RSUR DE 2015
891180098	HOSPITAL MARIA INMACULADA E.S.E.	00789-2015
800100050	ALCALDIA DE CARMEN DE APICALA	070-2015
800113389	ALCALDIA DE IBAGUE SECRETARIA ADMINISTRATIVA	1767-2015
890701342	ALCALDIA MUNICIPAL SAN SEBASTIAN DE MARIQUITA	077-2015
800131049	CENTRAL ADMINISTRATIVA Y CONTABLE TOLEMAIDA	182- CENACTOLEMAIDA- 2015
890706867	CONTRALORIA MUNICIPAL DE IBAGUE	021-2015
809001720	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MELGAR E.S.P. - EMPUMELGAR E.S.P.	013-2015
800091594	GOBERNACION DEL CAQUETA - SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL	055-2015
890706833	HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA DE IBAGUE E.S.E.	467
890702017	MUNICIPIO DE ALPUJARRA	036-2015
800095754	MUNICIPIO DE CARTAGENA DEL CHAIRÁ	001-2015
890680378	MUNICIPIO DE GIRARDOT	239-2015
890680059	MUNICIPIO DE RICAURTE	003-2015
899999034	SENA REGIONAL NEIVA	1287-2015
809009742	GESTORA URBANA DE IBAGUE E.I.C.E.	015-2015
890706867-9	CONTRALORIA MUNICIPAL DE IBAGUE	031 DE 2014
800097180-6	MUNICIPIO DE YAGUARA	Aceptacion de Oferta No. 010 de 2014
890701077-4	ALCALDIA DE PURIFICACION	102 de 2014
890706823-5	HOSPITAL REINASOFIA DE ESPAÑA E.S.E	001 de 2015
890702015-2	ALCALDIA DEL GUAMO	D.A.M001 de 2015
900580136-5	INVERSIONES Y CONSTRUCCIONES LA CAROLINA S.A.S	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS Nro: 032RSUR DE 2015

Fuente: Información Entregada por la Profesional Comercial

Con la información anterior se solicitó la carpeta de cada contrato, para lo cual se realizó un Checklist según la documentación requerida tanto para contratos privados como del gobierno:

Sector Gobierno	Sector Privado
Check List	Check List
Propuesta Comercial	Propuesta Comercial
Cotizador (SI APLICA)	Autorización de Credito
Contrato	Contrato
CDP	HV Cliente
Registro Presupuestal	Fotocopia Cedula Representante Legal
Acta de Posesión	Camara de Cio
Resolución de Nombramiento	Balance General
Fotocopia Cedula	Polizas(SI APLICA)
RUT (SI APLICA)	Referencia Cial
Consulta Listas Restrictivas	RUT
HV Cliente	Referencia Bancaria
Polizas(SI APLICA)	Consulta listas Restrictivas
Acta de inicio (SI APLICA)	Adiciones/ p
Adiciones	Cotizador Aprobado
Acta de Liquidación	Estado de Cuenta
Informe de Supervisión (SI APLICA)	Informes de Supervision (SI APLICA)
Formato de Descuento (SI APLICA)	Certificación BASC
	Circular 170

Fuente: Información Entregada por la Profesional Comercial

Obteniendo los siguientes resultados:

- Las carpetas de los contratos del sector gobierno cuentan con la documentación completa según lo exigido.

HALLAZGO N° 2 – FALTA DE CONTROL CONTRACTUAL

Utilizando como referencia las listas de chequeo tanto de contratos comerciales y públicos que se encuentran publicadas en Isolucion PR-IS-027-FR004, se verificó la documentación en las carpetas evidenciando en los contratos del sector privado los siguientes aspectos relevantes:

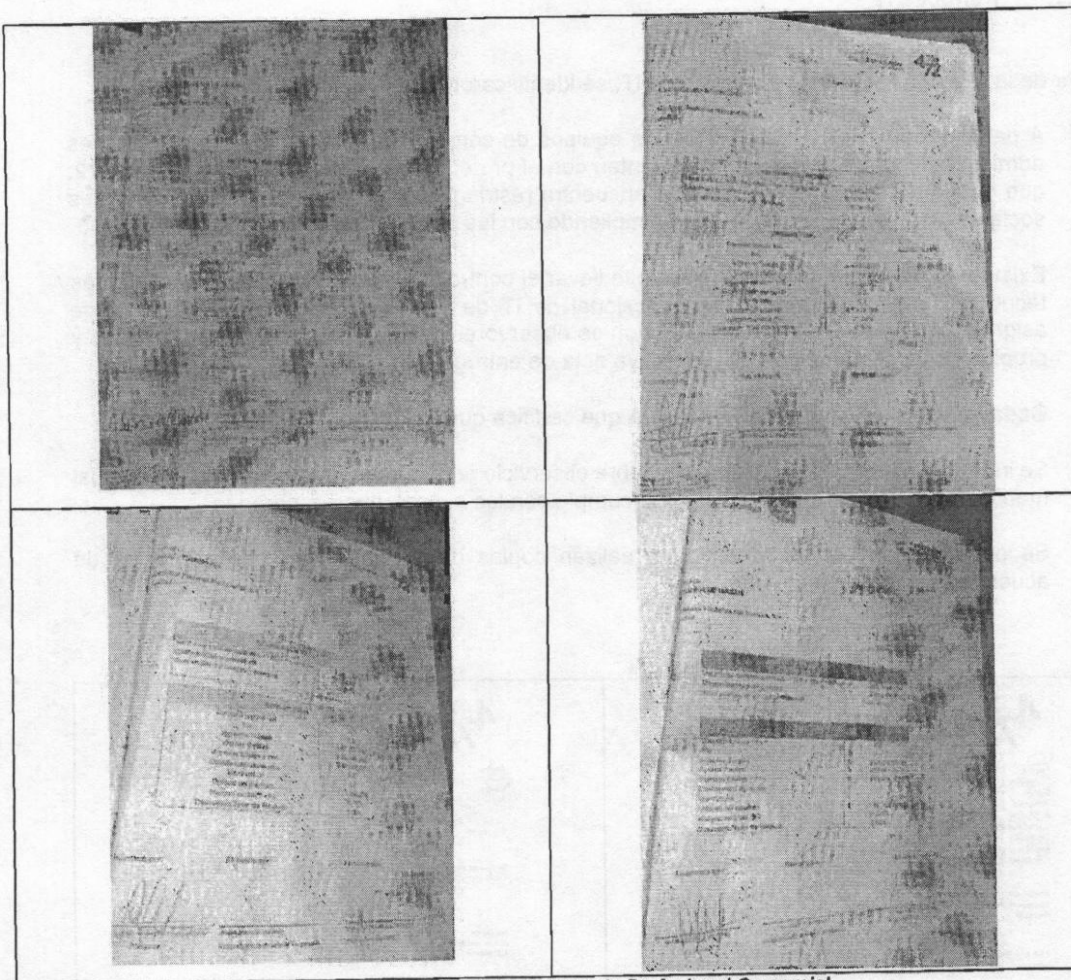
- ✓ El 45% de las carpetas no cuentan con referencia comercial.
- ✓ El 36% de las carpetas no cuentan con referencia bancaria.
- ✓ El 27% de las carpetas no cuentan con la circular 170.

De acuerdo a lo anterior se observa falta de control y supervisión a la gestión contractual.

OBSERVACIÓN N° 7 – COTIZADORES SIN FIRMA

A partir de la revisión de la documentación de los contratos comerciales tanto privados y públicos se observó que el 80% de los cotizadores se encuentran sin firmas; según lo manifestado por la gerencia estos documentos son enviados a la Vicepresidencia Comercial para su firma, sin embargo

no se evidenció ni magnéticamente ni físicamente los documentos con las firmas completas, generando falta de confiabilidad y veracidad en la información descrita:



Fuente: Información Entregada por la Profesional Comercial

Respuesta Gerencia Regional Sur: *"Los cotizadores se envían a la Vicepresidencia Comercial para la firma, siempre se ha solicitado que nos devuelvan firmados estos documentos"*

PRONUNCIAMIENTO DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

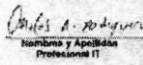
Teniendo en consideración que la respuesta del auditado, no subsana la debilidad presentada se hace necesario mantener la observación.

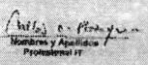
4. COMPONENTE TECNOLÓGICO

4.1. Políticas IT

A partir de la revisión realizada al proceso de IT, se identificaron los siguientes aspectos:

- ✓ A partir de la revisión aleatoria de los equipos de cómputo asignados a los profesionales administrativos, se evidenció que cuentan con el protector de pantalla autorizado por 4-72, que el uso de puertos periféricos se encuentra restringido y que no tienen acceso a redes sociales y paginas no autorizadas, cumpliendo con las políticas establecidas por la entidad.
- ✓ Existe una herramienta web que permite llevar el control del inventario de las herramientas tecnológicas, por lo tanto cada profesional de IT de cada una de las Regionales tiene asignado un perfil. A partir de la revisión se observó el inventario de equipos arrendados y propios de la Regional con su respectiva acta de entrega.
- ✓ Cada equipo de cómputo tiene un COA que certifica que software que tiene es propio.
- ✓ Se indago a diferentes profesionales sobre el servicio prestado en la regional por IT a lo cual manifestaron que es muy bueno y que cumple con las expectativas esperadas.
- ✓ Se observó que periódicamente se realizan copias de seguridad de la información de acuerdo a los lineamientos de IT.

4-72		EJECUCIÓN DEL BACKUP	CP-IT-001-PR-001 VERSIÓN 00
Fecha	Código y C.O. 2015		
Nombre y Apellido	MARITZA TRONCILA BONTILLA		
Cargo	PROFESIONISTA SENIOR EN INSTRUCCIÓN Y ENTREGA		
Proceso	GESTIÓN DE LA OPERACIÓN		
Regional	SUS		
Serie del Equipo de Computo	A-11111111		
Archivos que Contiene el Backup	INFORMACIÓN DE PERSONAL		
Medio de Almacenamiento del Backup	<input type="checkbox"/> DVD <input checked="" type="checkbox"/> Disco Duro <input type="checkbox"/> CD <input type="checkbox"/> Blue Ray		
Tamaño del Backup	500 MB		
Observaciones Se realizaron copias de seguridad de la información de la regional de acuerdo a los lineamientos de IT.			
Descripción de la actividad A través de la presente se informa que se ha realizado una copia de seguridad de la información de la regional de acuerdo a los lineamientos de IT.			
 Nombre y Apellido Profesional IT		MARITZA TRONCILA BONTILLA PROFESIONISTA SENIOR EN INSTRUCCIÓN Y ENTREGA Nombre y Apellido Cargo del Responsable	

4-72		EJECUCIÓN DEL BACKUP	CP-IT-001-PR-001 VERSIÓN 00
Fecha	Código y C.O. 2015		
Nombre y Apellido	ROBERTO VARELA ALVARADO		
Cargo	PROFESIONISTA SENIOR EN INSTRUCCIÓN Y ENTREGA		
Proceso	GESTIÓN DE LA OPERACIÓN		
Regional	SUS		
Serie del Equipo de Computo	A-11111111		
Archivos que Contiene el Backup	INFORMACIÓN DE PERSONAL		
Medio de Almacenamiento del Backup	<input type="checkbox"/> DVD <input checked="" type="checkbox"/> Disco Duro <input type="checkbox"/> CD <input type="checkbox"/> Blue Ray		
Tamaño del Backup	500 MB		
Observaciones Se realizaron copias de seguridad de la información de la regional de acuerdo a los lineamientos de IT.			
Descripción de la actividad A través de la presente se informa que se ha realizado una copia de seguridad de la información de la regional de acuerdo a los lineamientos de IT.			
 Nombre y Apellido Profesional IT		ROBERTO VARELA ALVARADO PROFESIONISTA SENIOR EN INSTRUCCIÓN Y ENTREGA Nombre y Apellido Cargo del Responsable	

Fuente: Información Entregada por la Profesional de IT

4.2. Mantenimiento Computadores

En la visita realizada se observó la realización de mantenimiento a los equipos arrendados dicho mantenimiento se realiza cada seis meses tanto para equipos arrendados como propios, a continuación se observan algunos soportes:

<p align="center">472</p> <p align="center">MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE ELEMENTOS TECNOLÓGICOS</p> <p align="right">CP-AT-001-PR-112 VERSIÓN 01</p> <p>1. IDENTIFICACIÓN</p> <p>Fecha: 12-08-2014 Ciudad: El Tránsito Dependencia: <i>Administración</i> Usuario: <i>Andrés R. R.</i> Cargo: <i>Asesor de Recursos Humanos</i></p> <p>2. INFORMACIÓN</p> <p>Equipo de cómputo: <input checked="" type="checkbox"/> Impresora: <input type="checkbox"/> Modelo/Serie: <i>HP 1510</i> Marca de inventario: <i>00001</i> Modelo/Serie: <i>00001</i> Serial Monitor: <i>0000000000</i> Marca de inventario: <i>00000</i> Marca de inventario: <i>00000</i> Serial Tarjeta: <i>0000000000</i> Sistema Operativo: <i>Windows 7</i> Tipo: <input type="checkbox"/> Mac: <input type="checkbox"/></p> <p>3. INSPECCIÓN VISUAL</p> <p>Se observan daños externos: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI Verificación de conexiones: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI Verificación nivel de sistema operativo: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI Verificación de funcionamiento en red: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI Impresión de página de prueba: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI</p> <p>4. OBSERVACIONES</p> <p>Se realizó a satisfacción:</p> <p>Firma del usuario: <i>Andrés R. R.</i> Nombres y Apellidos: <i>Andrés R. R.</i> Número de identificación: <i>0000000000</i></p>	<p align="center">472</p> <p align="center">MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE ELEMENTOS TECNOLÓGICOS</p> <p align="right">CP-AT-001-PR-112 VERSIÓN 01</p> <p>1. IDENTIFICACIÓN</p> <p>Fecha: 01/10/2015 Ciudad: BRAQUE Dependencia: <i>COMERCIAL</i> Usuario: <i>ADRIANA CRISTINA QUINTERO RUIZ</i> Cargo: <i>ASISTENTE ADMINISTRATIVO COMERCIAL</i></p> <p>2. INFORMACIÓN</p> <p>Equipo de cómputo: <input checked="" type="checkbox"/> Impresora: <input type="checkbox"/> Modelo/Serie: <i>HP 1510</i> Marca de inventario: <i>00001</i> Modelo/Serie: <i>00001</i> Serial Monitor: <i>0000000000</i> Marca de inventario: <i>00000</i> Marca de inventario: <i>00000</i> Serial Tarjeta: <i>0000000000</i> Sistema Operativo: <i>Windows 7</i> Tipo: <input type="checkbox"/> Mac: <input type="checkbox"/></p> <p>3. INSPECCIÓN VISUAL</p> <p>Se observan daños externos: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI Verificación de conexiones: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI Verificación nivel de sistema operativo: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI Verificación de funcionamiento en red: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI Impresión de página de prueba: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI</p> <p>4. OBSERVACIONES</p> <p>Se realizó a satisfacción:</p> <p>Firma del usuario: <i>Adriana C. Ruiz</i> Nombres y Apellidos: <i>Adriana C. Ruiz</i> Número de identificación: <i>0000000000</i></p>
<p align="center">472</p> <p align="center">MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE ELEMENTOS TECNOLÓGICOS</p> <p align="right">CP-AT-001-PR-112 VERSIÓN 01</p> <p>1. IDENTIFICACIÓN</p> <p>Fecha: 12-08-2014 Ciudad: El Tránsito Dependencia: <i>Administración</i> Usuario: <i>Andrés R. R.</i> Cargo: <i>Asesor de Recursos Humanos</i></p> <p>2. INFORMACIÓN</p> <p>Equipo de cómputo: <input checked="" type="checkbox"/> Impresora: <input type="checkbox"/> Modelo/Serie: <i>HP 1510</i> Marca de inventario: <i>00001</i> Modelo/Serie: <i>00001</i> Serial Monitor: <i>0000000000</i> Marca de inventario: <i>00000</i> Marca de inventario: <i>00000</i> Serial Tarjeta: <i>0000000000</i> Sistema Operativo: <i>Windows 7</i> Tipo: <input type="checkbox"/> Mac: <input type="checkbox"/></p> <p>3. INSPECCIÓN VISUAL</p> <p>Se observan daños externos: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI Verificación de conexiones: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI Verificación nivel de sistema operativo: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI Verificación de funcionamiento en red: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI Impresión de página de prueba: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI</p> <p>4. OBSERVACIONES</p> <p>Se realizó a satisfacción:</p> <p>Firma del usuario: <i>Andrés R. R.</i> Nombres y Apellidos: <i>Andrés R. R.</i> Número de identificación: <i>0000000000</i></p>	<p align="center">472</p> <p align="center">MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE ELEMENTOS TECNOLÓGICOS</p> <p align="right">CP-AT-001-PR-112 VERSIÓN 01</p> <p>1. IDENTIFICACIÓN</p> <p>Fecha: 01/10/2015 Ciudad: BRAQUE Dependencia: <i>ADMISION</i> Usuario: <i>ADRIANA CRISTINA QUINTERO RUIZ</i> Cargo: <i>ASISTENTE ADMINISTRATIVO COMERCIAL</i></p> <p>2. INFORMACIÓN</p> <p>Equipo de cómputo: <input checked="" type="checkbox"/> Impresora: <input type="checkbox"/> Modelo/Serie: <i>HP 1510</i> Marca de inventario: <i>00001</i> Modelo/Serie: <i>00001</i> Serial Monitor: <i>0000000000</i> Marca de inventario: <i>00000</i> Marca de inventario: <i>00000</i> Serial Tarjeta: <i>0000000000</i> Sistema Operativo: <i>Windows 7</i> Tipo: <input type="checkbox"/> Mac: <input type="checkbox"/></p> <p>3. INSPECCIÓN VISUAL</p> <p>Se observan daños externos: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI Verificación de conexiones: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI Verificación nivel de sistema operativo: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI Verificación de funcionamiento en red: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI Impresión de página de prueba: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI</p> <p>4. OBSERVACIONES</p> <p>Se realizó a satisfacción:</p> <p>Firma del usuario: <i>Adriana C. Ruiz</i> Nombres y Apellidos: <i>Adriana C. Ruiz</i> Número de identificación: <i>0000000000</i></p>

**Informe Final Auditoría Integral
Regional Sur
Diciembre 2015**

472		MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE ELEMENTOS TECNOLÓGICOS	GP-IT-006-PR-01
		Versión 02	
1. IDENTIFICACIÓN			
Fecha: 22-09-2015	Elaboró: J. López	Revisó: J. López	
Título: Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo		Categoría: Mantenimiento de equipos de cómputo	
2. INFORMACIÓN			
Tipo de equipo: PC		Marca: HP	
Modelo: HP PAVILION G4		Procesador: Intel Core i3	
Memoria RAM: 4GB		Disco duro: 500GB	
Sistema Operativo: Windows 7		Estado: Bueno	
3. PROCEDIMIENTO			
Se realizó el mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo, se verificó el estado de los componentes y se realizó la limpieza de los ventiladores y el interior de la torre.			
4. OBSERVACIONES			
No se observaron fallas o problemas durante el mantenimiento.			
Firma del responsable: J. López		Firma del funcionario: J. López	
Fecha: 22-09-2015		Fecha: 22-09-2015	
Número de identificación: 472		Número de identificación: 472	

Fuente: Información Entregada por el Profesional de IT

HALLAZGO N° 3 - AUSENCIA DE INFORME DEL 1 SEMESTRE 2015 SOBRE LOS RESULTADOS DE LOS MANTENIMIENTOS REALIZADOS EN LA REGIONAL.

Tras la solicitud al Profesional de IT en la Regional de los informes de Mantenimiento se pudo evidenciar las actas de mantenimiento (equipos propios y arrendados), sin embargo se manifestó que toda la información referente al informe semestral se encuentra centralizada en la Sede Principal en Bogotá; Al solicitar dicho informe al Profesional de Informática y Tecnología en Bogotá no se obtuvo respuesta, lo que evidencia debilidad en el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento PR-IT-006 numeral "4.3 Es responsabilidad del Profesional de Informática y Tecnología (rol soporte) presentar un informe semestral a la Dirección Nacional de Informática y Tecnología donde se consolidan las actividades de mantenimiento realizadas, los problemas identificados y las respectivas recomendaciones".

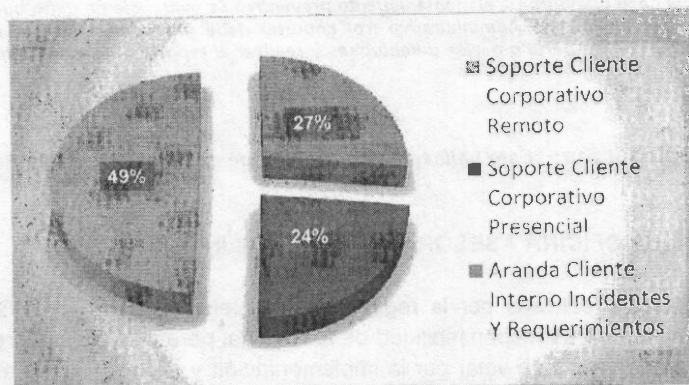
Respuesta Gerencia Regional Sur: "El profesional Junior de IT una vez solicitado el informe mencionado en el hallazgo él lo envió a la auditora por correo electrónico (se adjunta correo) no se acepta el hallazgo"

PRONUNCIAMIENTO DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

El procedimiento establece que se debe presentar un informe semestral a la Dirección Nacional de Informática y Tecnología, esta labor la debe realizar el Profesional de IT de Bogotá. Este fue el informe que no se evidenció, por lo tanto el hallazgo se mantiene, es un hallazgo transversal y aunque la responsabilidad de este informe no recae directamente en la regional es importante ejercer un seguimiento a dicho informe; por lo anterior, al evidenciarse el incumplimiento durante la auditoría integral este queda consignado en el presente informe.

4.3. Informe de Gestión IT realizada con clientes y reportada en Aranda

A continuación se observa el informe de Gestión IT con corte a agosto 31 de 2015:

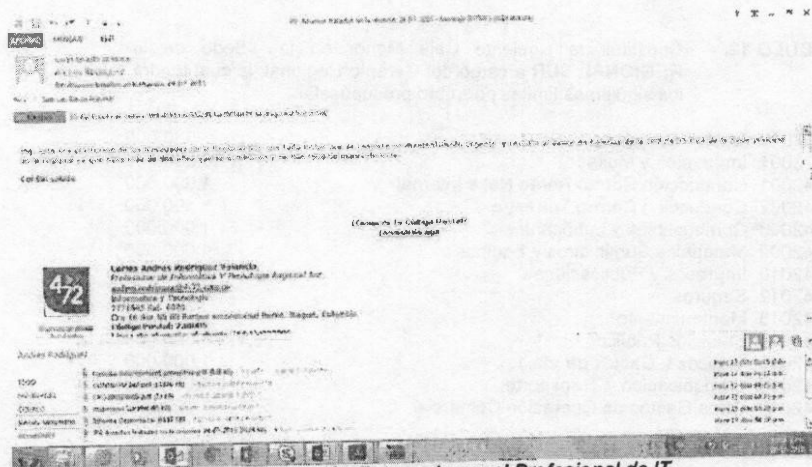


Fuente: Información Entregada por el Profesional de IT

Como se observa en la gráfica anterior la mayor parte corresponde a los casos que se atienden de Aranda cliente interno incidentes y requerimientos.

HALLAZGO N° 4 – UPS SIN MANTENIMIENTO

Durante la vista de auditoría realizada en la sede Regional, se evidenció que el día 8 de octubre hubo cortes de luz muy prolongados y la UPS se descargaba y no daba el respaldo requerido a la operación, razón por la cual se indago al profesional de IT sobre el ultimo mantenimiento efectuado a lo cual manifestó que se realizó hace 2 años debido a que en varias ocasiones se ha solicitado y a la fecha no se ha efectuado, sin embargo en julio se volvió a realizar la solicitud como se observa a continuación:



Fuente: Información Entregada por el Profesional de IT

De acuerdo con lo anterior se presenta incumplimiento en el procedimiento PR-IT-006 el cual establece en su numeral "4.5 Revisión, análisis y formulación de acciones de mejora: es responsabilidad del Profesional de Informática y Tecnología (rol soporte) a partir del informe presentado, evaluar el cumplimiento del plan de mantenimiento, identificar problemas, oportunidades de mejora y formular acciones para ajustar el plan de mantenimiento. En el eventual caso que durante el mantenimiento preventivo se evidencie un daño que ocasione el mal funcionamiento del equipo; el Técnico Administrativo (rol soporte) debe proceder a realizar el respectivo mantenimiento correctivo; reemplazar la parte o partes defectuosas y realizar el reporte respectivo que justifique el procedimiento".

Respuesta Gerencia Regional Sur: "Este hallazgo no corresponde a la regional, es de Bogotá"

PRONUNCIAMIENTO DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Aunque se observó la gestión realizada por la regional, el mantenimiento de la UPS no se ha ejecutado, este mantenimiento no es responsabilidad de la regional pero si la afecta directamente, en esta medida es ella la encargada de velar por la implementación y eficacia de las acciones de mejora que se establezcan para subsanar la debilidad identificada, en razón a esto el hallazgo se mantiene para se adelanten las acciones correctivas y preventivas las cuales serán coordinadas por la regional.

5. COMPONENTE FINANCIERO

5.1. Custodia y Manejo del Efectivo Caja Menor – Arqueo

Con el fin de verificar los controles y manejo de la caja menor asignada a la Regional Sur, se realizó arqueo, en el cual se tuvo en cuenta la base de caja manejada por la Gerencia descrita en la Resolución No 00002 de 2015 equivalente a \$54.000.000, con los siguientes límites de rubros presupuestales:

ARTÍCULO 12.- Constituir la siguiente Caja Menor en la Sede de la **REGIONAL SUR** a cargo del Gerente Regional, la cual tendrá los siguientes límites por rubro presupuestal:

22010 Gastos Bancarios	500.000
23001 Impuestos y Multas	10.000.000
42001 Conducción Correo Aéreo Nal e Internal	1.000.000
42002 Conducción Correo Terrestre	500.000
42006 Combustibles y Lubricantes	1.000.000
42009 Materiales Suministros y Equipos	4.000.000
42010 Impresos y Publicaciones	4.000.000
42012 Seguros	1.000.000
42013 Mantenimiento	5.000.000
42014 Servicios Públicos	24.000.000
42015 Viáticos y Gastos de Viaje	1.000.000
42016 Comunicación y Transporte	1.000.000
42019 Otros Gastos de Operación Comercial	1.000.000

TOTAL **54.000.000**

Fuente: Resolución 00002 de 2015

**Informe Final Auditoría Integral
Regional Sur
Diciembre 2015**

Se evidenció el control realizado de acuerdo con el límite presupuestal por rubro descrito en la Resolución No 002 de 2015.

A continuación se observa el detalle del arqueo realizado en el cual no se encontraron diferencias significativas:

RESUMEN	
(+) Total Efectivo	19.549.700
(+) Total Vales Provisionales	4.370.673
(+) Gravamen financiero	60.000
(+) Total Soportes Legalizados	-
(+) Saldo Bancos	788.200
(+) Total Soportes por Legalizar	29.231.523
Subtotal	54.000.096
(-) Fondo Caja Menor	54.000.000
	96
Sobrante	96

Fuente: Arqueo realizado por Control Interno

- ✓ Se observaron los formatos de autorización debidamente diligenciados y aprobados por parte de la Gerente Regional.
- ✓ El manejo de la Caja Menor está bajo la responsabilidad del Profesional Financiero según acta de control y manejo de caja menor del 4 de diciembre de 2014 donde se delega dicha responsabilidad, pero todo bajo la supervisión de la Gerente Regional.

42

ACTA DE CONTROL Y MANEJO DE LA CAJA MENOR

Resolución No. 002 de 2015, por la que se aprueba el Manual de Procedimientos de la Gerente Regional Sur, en el artículo 10, inciso 1, se establece que la Gerente Regional Sur delega la responsabilidad del manejo de la Caja Menor al Profesional Financiero, quien debe mantener la cuenta de la Caja Menor en el Banco de la Nación, en el rubro de Cuentas Corrientes, y reportar los saldos de la misma a la Gerente Regional Sur, en el momento de la rendición de cuentas.

Se realizó el control de la siguiente información:

Cuenta Corriente (Banco de la Nación)	19.549.700
Vale Provisionales	4.370.673
Gravamen financiero	60.000
Total Soportes Legalizados	-
Saldo Bancos	788.200
Total Soportes por Legalizar	29.231.523
Subtotal	54.000.096
(-) Fondo Caja Menor	54.000.000
	96

Que de conformidad con lo expuesto en el presente acta, se declara:

Firma de quien realizó el control:

Quien controla:

BUENA OTÍDICA HOJAY

Gerente Regional Sur

JOHANNA OTÍDICA HOJAY

Profesional Financiero y Responsable de la Caja Menor

Fuente: Acta Control y manejo de Caja menor

Informe Final Auditoría Integral
Regional Sur
Diciembre 2015

- ✓ Se verificó que el saldo en caja a diciembre 31 de 2014 fue de cero (\$0).

El formulario muestra la conciliación bancaria para el mes de diciembre de 2014. El saldo según el extracto bancario es de 493.34, y el saldo según el libro auxiliar es de 0.00. La diferencia es de 493.34, explicada por la presentación de cheques bancarios por identificar. El registro de operación de Bancolombia muestra el número de operación 30507520.

Fuente: Conciliación y consignación bancaria

- ✓ Con el fin de verificar el adecuado uso de la caja menor se realizó un análisis de los gastos efectuados desde el 1 de enero hasta el 31 de agosto de 2015 identificando los siguientes aspectos:

Rubro	Concepto	Disponible	Valor Gastado a 31 de Agosto de 2015	Participación
22010	Gastos Bancarios	\$ 500.000	\$ 238.734	0,11%
23001	Impuestos y Multas	\$ 10.000.000	\$ 39.951.877	17,59%
42001	Conducción Correo Aereo Nal e Internal	\$ 1.000.000		0,00%
42002	Conducción Correo Terrestre	\$ 500.000	\$ 2.140.000	0,94%
42006	Combustibles y Lubricantes	\$ 1.000.000	\$ 4.215.000	1,86%
42009	Materiales Suministros y Equipos	\$ 4.000.000	\$ 14.747.627	6,49%
42010	Impresos y Publicaciones	\$ 4.000.000	\$ 7.382.100	3,25%
42012	Seguros	\$ 1.000.000	\$ 3.056.653	1,35%
42013	Mantenimiento	\$ 5.000.000	\$ 22.810.672	10,04%
42014	Servicios Publicos	\$ 24.000.000	\$ 114.834.709	50,56%
42015	Viaticos y Gastos de Viaje	\$ 1.000.000	\$ 5.620.000	2,47%
42016	Comunicación y Transporte	\$ 1.000.000	\$ 6.442.900	2,84%
42019	Otros Gastos de Operación Comercial	\$ 1.000.000	\$ 5.705.980	2,51%
Total Caja Menor		\$ 54.000.000	\$ 227.146.252	100%

Fuente: Seven

En el cuadro anterior se evidencia el limite presupuestal aprobado en cada rubro según la Resolución No 002 de 2015 y el valor total gastado del 1 de enero al 31 de agosto de 2015 el cual a la fecha equivale a \$227.146.252, así mismo se observa que los rubros que más se han gastado son 42014 Servicios Públicos con 50,56% y el rubro 23001 Impuestos y Multas con 17,59%.

Informe Final Auditoría Integral
Regional Sur
Diciembre 2015

OBSERVACIÓN N°8. 42001 RUBRO SIN UTILIZAR

A partir de la revisión se evidenció que el rubro 42001 Conducción Correo Aéreo Nacional e Internacional no ha tenido movimiento en lo transcurrido de 2015, razón por la cual es importante evaluar la posibilidad de trasladar esos recursos a otro rubro que tenga mayor movimiento.

- Análisis Detallado Caja Menor

Análisis Mensual de Gastos Caja Menor										
Rubro	Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
22010	Gastos Bancarios	\$ 20.270	\$ 10.410	\$ 20.820	\$ 3.234	\$ 184.000				\$ 238.734
23001	Impuestos y Multas	\$ 1.325.627	\$ 5.857.992	\$ 9.110.896	\$ 9.594.336	\$ 3.336.446	\$ 1.781.860	\$ 4.977.720	\$ 3.967.000	\$ 39.951.877
42001	Conducción Correo Aereo Nal e Internal	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
42002	Terrestre	\$ -	\$ 385.000	\$ 320.000	\$ -	\$ 445.000	\$ 360.000	\$ 380.000	\$ 250.000	\$ 2.140.000
42006	Lubricantes	\$ 600.000	\$ 195.000	\$ 440.000	\$ 550.000	\$ 525.000	\$ 745.000	\$ 540.000	\$ 620.000	\$ 4.215.000
42009	Materiales Suministros y Equipos	\$ 140.230	\$ 3.709.402	\$ 3.358.679	\$ 2.154.000	\$ 1.989.740	\$ 1.442.469	\$ 1.036.735	\$ 916.372	\$ 14.747.627
42010	Impresos y Publicaciones	\$ 616.150	\$ 1.296.000	\$ 1.036.000	\$ 532.900	\$ 399.100	\$ 2.136.700	\$ 525.050	\$ 840.200	\$ 7.382.100
42012	Seguros	\$ 210.317	\$ 419.423	\$ 420.693	\$ 333.894	\$ 269.735	\$ 869.667	\$ 330.552	\$ 202.372	\$ 3.056.653
42013	Mantenimiento	\$ 1.064.200	\$ 4.134.380	\$ 2.688.000	\$ 4.262.900	\$ 2.750.812	\$ 2.112.400	\$ 1.383.030	\$ 4.414.950	\$ 22.810.672
42014	Servicios Publicos	\$ 18.269.853	\$ 16.567.115	\$ 13.730.715	\$ 13.746.204	\$ 13.773.121	\$ 12.022.457	\$ 13.327.540	\$ 13.397.704	\$ 114.834.709
42015	Vialicos y Gastos de Viaje	\$ 689.000	\$ 785.000	\$ 513.000	\$ 800.000	\$ 630.000	\$ 900.000	\$ 558.000	\$ 745.000	\$ 5.620.000
42016	Comunicación y Transporte	\$ 830.400	\$ 977.400	\$ 675.200	\$ 801.400	\$ 796.600	\$ 898.200	\$ 662.500	\$ 801.200	\$ 6.442.900
42019	Otros Gastos de Operación Comercial	\$ 271.319	\$ 857.053	\$ 858.412	\$ 893.949	\$ 910.896	\$ 249.496	\$ 874.330	\$ 780.525	\$ 5.705.960
Total		\$ 24.037.366	\$ 35.194.175	\$ 33.172.415	\$ 33.672.817	\$ 26.010.450	\$ 23.518.249	\$ 24.695.457	\$ 26.945.323	\$ 227.146.252

Fuente: Seven

A partir de la información anterior y del análisis realizado mensualmente se identificaron los siguientes aspectos relevantes:

- ✓ Se evidenció el cumplimiento en lo transcurrido de 2015 de los límites presupuestales aprobados por los rubros establecidos según la Resolución 002 de 2015.
- ✓ Los meses en que más hubo gastos por caja menor fueron febrero y abril.
- ✓ El rubro con mayor valor gastado es Servicios Públicos.

OBSERVACIÓN N°9. FALENCIAS EN AUSTERIDAD EN EL GASTO

Adicionalmente se analizó en detalle los pagos realizados por el Rubro 42015 Viáticos y Gastos de Viaje y el rubro 42016 Comunicación y Transporte, identificando los siguientes aspectos relevantes:

- En enero se observaron 2 pagos por transporte urbano funcionarios sede que suman 297.800, según lo manifestado por el profesional financiero corresponden \$ 128.800 transporte de la asesora de PV Principal, retiro y consignación de los recursos de pensionados y caja General, el de \$169.000 corresponde a diligencias de diferentes funcionarios a realizar.

- En febrero se evidenció un pago de \$243.000 por transporte urbano según lo manifestado por el profesional financiero se debe a transportes de funcionarios a realizar diferentes diligencias de carácter oficial de SPN.
- Se observaron 6 pagos que suman \$664.000 a una funcionaria por concepto de transporte, según lo manifestado por la regional dos pagos de \$ 108.000 corresponden al cubrimiento o reemplazo en el PV Campoalegre desde el 26 de enero al 7 de febrero de 2015 transporte intermunicipal y los \$ 448.000 corresponde a transporte Urbano desde el 05 a 10 enero y del 19 de enero al 7 de febrero de 2015
- En marzo se realizó un pago por \$320.000 por transporte de escritorios, debido a la capacidad de los vehículos se hizo necesario realizar un transporte adicional a la operación con un vehículo de mayor capacidad.
- En abril se pagaron \$370.000 por alquiler de vehículo para transporte personal de ministerio visita agencias expendios.
- En mayo se evidenciaron 2 pagos por \$247.000 por concepto de transporte urbano según lo manifestado por el profesional financiero \$103.000 corresponde a transportes urbanos durante el periodo de funcionarios a realizar diferentes diligencias de carácter oficial de SPN y los \$144.000 corresponde a transporte de la asesora de PV Principal retiro y consignación de los recursos de pensionados y caja General.
- En junio se realizaron dos pagos realizados a una funcionaria por \$212.000 y \$102.000 por transporte intermunicipal y urbano cubrimiento licencia de luto pv Garzon. Se realizó cubrimiento desde Ibagué para cubrir la licencia desde el 27 al 30 de mayo de 2015 tanto transportes intermunicipales como Urbanos
- En julio \$380.000 pagado por transporte cajas, se hizo necesario contratar un vehículo para el transporte debido que para las veredas de Ibagué, las rutas se realizan en Motocicleta.
- En agosto \$250.000 pagado por transporte de cajas, según el profesional financiero esto debido a la capacidad de los vehículos se hizo necesario realizar un transporte adicional a la operación con un vehículo de mayor capacidad, teniendo en cuenta también que los vehículos de la operación no se podían desviar del circuito de recolección de los clientes

De acuerdo a lo anteriormente expuesto se evidencian debilidades en el tema de austeridad en el gasto debido a que se está gastando valores significativos en transporte urbano e intermunicipal, por lo cual se recomienda evaluar dichos gastos y tomar las acciones correctivas con el fin de dar cumplimiento a la Directiva Presidencial 04 de 2012 "Eficiencia Administrativa y Política Cero Papel en la Administración Pública" y al Memorando 062 de 2015 socializado al interior de la Entidad.

5.2. Control Excedentes de Caja Puntos de Venta

Para el control de excedentes, el sistema Multipay permite ver en tiempo real los movimientos, saldos, autorizaciones y cierres de la caja de cada punto de venta, los saldos son visibles para el punto de venta facilitan el arqueo y visualización directa de tesorería, con opción de cierres parciales para que el punto lleve control de su efectivo, además genera alerta de superávit cuando el punto sobrepasa el valor permitido.

Arqueos parciales

Concepto	Cuenta	Saldo

Fuente: Pantallazo Multipay

Alerta superávit

Concepto	Observación
SuperÁvit/Deficit	SuperÁvit: El saldo actual del punto sobrepasa el valor máximo permitido: 000000200000

Fuente: Pantallazo Multipay

5.3. Análisis P y G

Se descargó el PyG de la Regional SUR en el aplicativo SEVEN por el menú de "Mensualizado por Nivel"

Menú	Opciones
AUXILIARES	
BALANCES	
PyG	
	CN - Mensualizado por nivel
	CN - Balance comparativo por fiscal
	CN - Estado de Resultados
	CN - Pro Forma de Nómina

Fuente: Pantallazo Seven

Informe Final Auditoría Integral
Regional Sur
Diciembre 2015

De acuerdo con la información suministrada por el aplicativo SEVEN se observó que la Regional Sur, lleva acumulada una utilidad al mes de agosto 2015 de \$963.212.278

Cuenta	Descripción	Total
4	Ingresos	7.307.904.303
5	Gastos	490.297.879
7	Costos de Producción	5.854.394.146
Utilidad/ Perdida		963.212.278

Fuente: Seven

A continuación se puede observar el detalle mensual:

Año 2015	4 Ingresos	5 Gastos	7 Costos	Utilidad/Perdida
Enero	644.807.688	204.277.445	662.242.565	-221.712.322
Febrero	831.633.080	10.796.110	793.904.919	26.932.051
Marzo	901.150.349	46.446.761	758.941.672	95.761.917
Abril	872.270.644	67.257.676	762.593.234	42.419.734
Mayo	1.104.522.087	43.336.734	762.022.746	299.162.606
Junio	891.422.208	45.251.403	704.711.465	141.459.339
Julio	1.071.336.670	26.846.873	724.277.650	320.212.146
Agosto	990.761.577	46.084.876	685.699.894	258.976.807

Fuente: Seven

Como se observa en el cuadro anterior se evidencia que el único mes que genero perdida fue el mes de enero y que los meses con mayor utilidad han sido mayo y julio.

✓ **Análisis Ingresos Acumulados Agosto de 2015**

Cuenta	Descripción	Total	%
42	Venta de Bienes	84.475.150	1,2%
43	Venta de Servicios	7.209.257.867	98,7%
48	Otros Ingresos	14.171.285,96	0,2%
Total Ingresos		7.307.904.303	100%

Fuente: Seven

En el cuadro anterior se evidencia que la mayor fuente de ingresos de la Regional es la venta de servicios, principalmente en correo nacional a crédito y franquicias.

✓ **Análisis de Gastos**

Cuenta	Descripción	Total	%
51	Administración	57.851.442	11,8%
53	Provisiones	256.066.419	52,2%
58	Otros Gastos	176.380.018	36,0%
Total Gastos		490.297.879	100%

Fuente: Seven

Informe Final Auditoría Integral
Regional Sur
Diciembre 2015

La mayor representación en el gasto se ve en la cuenta 53 provisiones principalmente por las provisiones para las obligaciones fiscales. Tal y como se observa para el periodo auditado Enero a Agosto de 2015, la Regional ha generado gastos por un valor de \$ 490.297.879 para un promedio mensual de \$ 61.287.234

✓ **Análisis de Costos**

Cuenta	Descripción	Total	%
790501	Materiales	168.334.094,47	2,9%
790502	Generales	3.886.257.682,07	66,4%
790503	Sueldos y salarios	1.645.602.063,44	28,1%
790505	Contribuciones Efectivas	24.237.256,00	0,4%
790506	Aportes sobre la Nomina	2.345.600,00	0,0%
790507	Depreciación	61.371.722,64	1,0%
790508	Impuestos	66.245.727,00	1,1%
Total Gastos		5.854.394.146	100%

Fuente: Seven

Los costos más representativos son los generales principalmente por concepto de transporte terrestre nacional.

OBSERVACIÓN N° 10. SALDOS EN CUENTA 59 "CIERRE DE INGRESOS, GASTOS Y COSTOS" EN EL INFORME PyG POR SUCURSAL GENERADO EN EL APLICATIVO SEVEN.

Al descargar el informe PyG por sucursal a corte 31 de agosto de 2015, se observó que se encuentra reflejada la cuenta 59 "Cierre de Ingresos, Gastos y Costos"; esta cuenta no debería hacer parte de este reporte, ya que es un reporte parcial de la vigencia y solo debe de afectar el ejercicio fiscal a corte 31 de diciembre.

Esta inconsistencia en el reporte afecta el resultado del ejercicio que se refleja y por lo tanto la utilidad o perdida que se refleja no es real.

Cuenta		Debe	Haber
59	Cierre de Ingresos, Gastos y Costos	1.645.602.063,44	1.645.602.063,44
5901	Transferencias	1.645.602.063,44	
5902	Transferencias		1.645.602.063,44
5903	Transferencias		1.645.602.063,44
5904	Transferencias		1.645.602.063,44
5905	Transferencias		1.645.602.063,44
5906	Transferencias		1.645.602.063,44
5907	Transferencias		1.645.602.063,44
5908	Transferencias		1.645.602.063,44
5909	Transferencias		1.645.602.063,44
5910	Transferencias		1.645.602.063,44
5911	Transferencias		1.645.602.063,44
5912	Transferencias		1.645.602.063,44
5913	Transferencias		1.645.602.063,44
5914	Transferencias		1.645.602.063,44
5915	Transferencias		1.645.602.063,44
5916	Transferencias		1.645.602.063,44
5917	Transferencias		1.645.602.063,44
5918	Transferencias		1.645.602.063,44
5919	Transferencias		1.645.602.063,44
5920	Transferencias		1.645.602.063,44
5921	Transferencias		1.645.602.063,44
5922	Transferencias		1.645.602.063,44
5923	Transferencias		1.645.602.063,44
5924	Transferencias		1.645.602.063,44
5925	Transferencias		1.645.602.063,44
5926	Transferencias		1.645.602.063,44
5927	Transferencias		1.645.602.063,44
5928	Transferencias		1.645.602.063,44
5929	Transferencias		1.645.602.063,44
5930	Transferencias		1.645.602.063,44
5931	Transferencias		1.645.602.063,44
5932	Transferencias		1.645.602.063,44
5933	Transferencias		1.645.602.063,44
5934	Transferencias		1.645.602.063,44
5935	Transferencias		1.645.602.063,44
5936	Transferencias		1.645.602.063,44
5937	Transferencias		1.645.602.063,44
5938	Transferencias		1.645.602.063,44
5939	Transferencias		1.645.602.063,44
5940	Transferencias		1.645.602.063,44
5941	Transferencias		1.645.602.063,44
5942	Transferencias		1.645.602.063,44
5943	Transferencias		1.645.602.063,44
5944	Transferencias		1.645.602.063,44
5945	Transferencias		1.645.602.063,44
5946	Transferencias		1.645.602.063,44
5947	Transferencias		1.645.602.063,44
5948	Transferencias		1.645.602.063,44
5949	Transferencias		1.645.602.063,44
5950	Transferencias		1.645.602.063,44
5951	Transferencias		1.645.602.063,44
5952	Transferencias		1.645.602.063,44
5953	Transferencias		1.645.602.063,44
5954	Transferencias		1.645.602.063,44
5955	Transferencias		1.645.602.063,44
5956	Transferencias		1.645.602.063,44
5957	Transferencias		1.645.602.063,44
5958	Transferencias		1.645.602.063,44
5959	Transferencias		1.645.602.063,44
5960	Transferencias		1.645.602.063,44
5961	Transferencias		1.645.602.063,44
5962	Transferencias		1.645.602.063,44
5963	Transferencias		1.645.602.063,44
5964	Transferencias		1.645.602.063,44
5965	Transferencias		1.645.602.063,44
5966	Transferencias		1.645.602.063,44
5967	Transferencias		1.645.602.063,44
5968	Transferencias		1.645.602.063,44
5969	Transferencias		1.645.602.063,44
5970	Transferencias		1.645.602.063,44
5971	Transferencias		1.645.602.063,44
5972	Transferencias		1.645.602.063,44
5973	Transferencias		1.645.602.063,44
5974	Transferencias		1.645.602.063,44
5975	Transferencias		1.645.602.063,44
5976	Transferencias		1.645.602.063,44
5977	Transferencias		1.645.602.063,44
5978	Transferencias		1.645.602.063,44
5979	Transferencias		1.645.602.063,44
5980	Transferencias		1.645.602.063,44
5981	Transferencias		1.645.602.063,44
5982	Transferencias		1.645.602.063,44
5983	Transferencias		1.645.602.063,44
5984	Transferencias		1.645.602.063,44
5985	Transferencias		1.645.602.063,44
5986	Transferencias		1.645.602.063,44
5987	Transferencias		1.645.602.063,44
5988	Transferencias		1.645.602.063,44
5989	Transferencias		1.645.602.063,44
5990	Transferencias		1.645.602.063,44
5991	Transferencias		1.645.602.063,44
5992	Transferencias		1.645.602.063,44
5993	Transferencias		1.645.602.063,44
5994	Transferencias		1.645.602.063,44
5995	Transferencias		1.645.602.063,44
5996	Transferencias		1.645.602.063,44
5997	Transferencias		1.645.602.063,44
5998	Transferencias		1.645.602.063,44
5999	Transferencias		1.645.602.063,44

Fuente: Reporte PyG por sucursal aplicativo SEVEN

5.4. Impuestos

Con el fin de revisar la oportunidad en el pago de impuestos se tomó como muestra los meses de febrero, abril y julio, identificando los siguientes aspectos relevantes:

FEBRERO DE 2015		
REGIONAL SUR		
ACTIVIDAD	FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
RETEICA MELGAR	10-feb-15	Pago Oportuno
RETEICA GIRARDOT	13-feb-15	Pago Oportuno
INFORMACION EXOGENA CAMPOALEGRE	13-feb-15	Pago Oportuno
INFORMACION EXOGENA MELGAR	13-feb-15	Pago Oportuno
RETEICA ESPINAL	18-feb-15	Pago Oportuno
RETEICA FLORENCIA	18-feb-15	Pago Oportuno
ICA CHAPARRAL (15% DE DESCUENTO)	27-feb-15	Pago Oportuno
ICA GUAMO (10% DE DESCUENTO)	27-feb-15	Pago Oportuno

Fuente: Revisión Impuestos

ABRIL DE 2015		
REGIONAL SUR		
ACTIVIDAD	FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
ICA FLORENCIA (7% DE DESCUENTO)	06-abr-15	Pago Oportuno
RETEICA MELGAR	10-abr-15	Pago Oportuno
RETEICA GUAMO (ES TRIMESTRAL)	15-abr-15	Pago Oportuno
RETEICA GIRARDOT	15-abr-15	Pago Oportuno
RETEICA ESPINAL	22-abr-15	Pago Oportuno
RETEICA FLORENCIA	22-abr-15	Pago Oportuno
INFORMACION EXOGENA IBAGUE (SE ENVIA POR CORREO ELECTRONICO)	30-abr-15	Pago Oportuno
ICA GARZON (15% de descuento)	30-abr-15	Pago Oportuno

Fuente: Revisión Impuestos

JULIO DE 2015		
REGIONAL SUR		
ACTIVIDAD	FECHA DE VENCIMIENTO	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
RETEICA LIBANO	10-jul-15	Pago Oportuno
RETEICA LERIDA	10-jul-15	Pago Oportuno
RETEICA MELGAR	10-jul-15	Pago Oportuno
RETEICA IBAGUE	15-jul-15	Pago Oportuno
RETEICA LA PLATA (CON INFORMACION EXOGENA)	15-jul-15	Pago Oportuno
RETEICA GUAMO (TRIMESTRAL)	15-jul-15	Pago Oportuno
RETEICA CAMPOALEGRE	15-jul-15	Pago Oportuno
RETEICA GIRARDOT	15-jul-15	Pago Oportuno
RETEICA NEIVA	15-jul-15	Pago Oportuno
ICA ESPINAL	16-jul-15	Pago Oportuno
INFORMACION EXOGENA ESPINAL(DEL AÑO 2	16-jul-15	Pago Oportuno
RETEICA ESPINAL	16-jul-15	Pago Oportuno
RETEICA FLORENCIA	16-jul-15	Pago Oportuno
RETEICA MARIQUITA	16-jul-15	Pago Oportuno
RETEICA GARZON (CON INFORMACION EXOGENA DEL BIMESTRE MAYO-JUNIO SE PRESENTA SEMESTRAL)	17-jul-15	Pago Oportuno
RETEICA PITALITO	22-jul-15	Pago Oportuno
INFORMACION EXOGENA GIRARDOT	23-jul-15	Pago Oportuno
RETEICA CHAPARRAL (CON INFORMACION EXOGENA-1 SEMESTRE DEL AÑO)	31-jul-15	Pago Oportuno

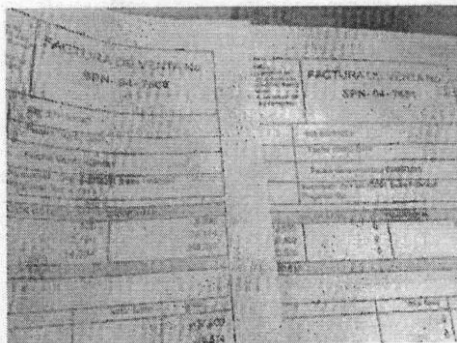
Fuente: Revisión Impuestos

Como se observa anteriormente se evidencia que los impuestos fueron pagados oportunamente, así mismo se evidenció cada una de las declaraciones firmadas y con el sello de pagado.

5.5. Facturación

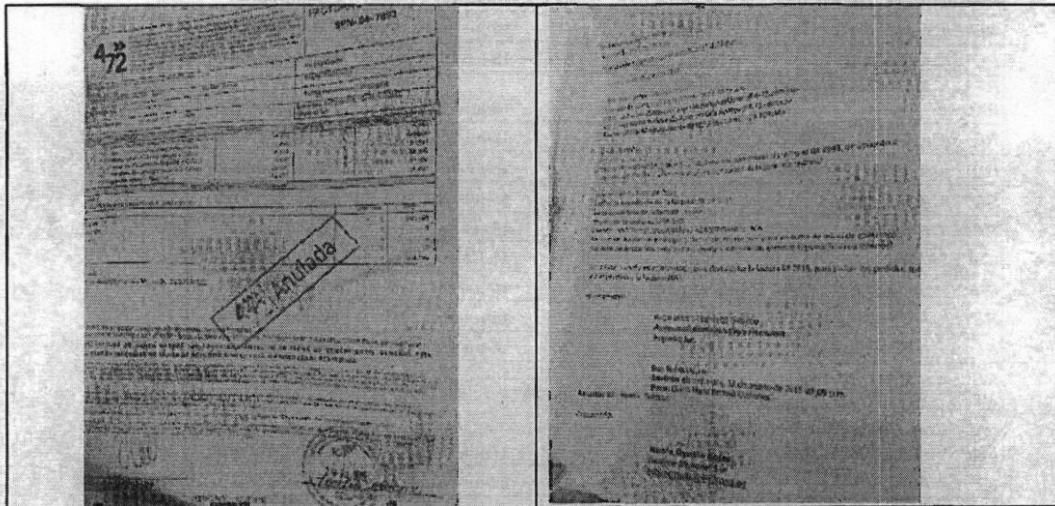
Se solicitaron las facturas del mes de enero, marzo, mayo y julio, identificando las siguientes novedades:

- ✓ Las facturas se encuentran sin tachones ni enmendaduras.



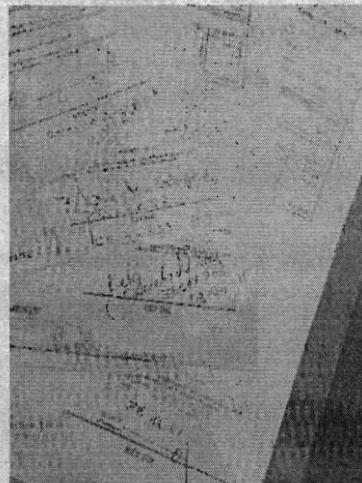
Fuente: Factura de venta

- ✓ Las facturas anuladas cuentan con el soporte de autorización por parte del Jefe Nacional de Facturación y Cartera.



Fuente: Factura de venta

- ✓ Se evidenció el recibido de la facturación, por parte de los clientes, dentro del mismo mes facturado.



Fuente: Facturas de venta

HALLAZGO N°5. POLITICAS DE FACTURACION Y CARTERA DESACTUALIZADA

En la revisión de las Políticas de Facturación y Cartera se evidenció en el capítulo 9. Recaudos una (1) cuenta de recaudo que ya no está vigente, por lo que se hace necesario retirarla de las políticas de facturación y cartera, así como de cualquier otro documento en el que se tenga como directriz consignar en dicha cuenta.

CANALES DISPONIBLES PARA REALIZAR PAGOS

Cuentas recaudadoras así:

- BANCO DE OCCIDENTE Cuenta de Ahorros 221-80630-0
- BANCOLOMBIA Cuenta de ahorros No. 386- 703708-54
- BANCO DE BOGOTÁ Cuenta Corriente No 000-711-325
- BANCO AGRARIO Cuenta Corriente No 302-30000129-4
- DAVIVIENDA RED BANCAFE Cuenta Corriente No 092-01136-0

Fuente: Políticas de Facturación y Cartera

- ✓ Se evidenciaron los formatos de descuento correctamente diligenciados y firmados de los siguientes clientes:

Respuesta Gerencia Regional Sur: "Este hallazgo corresponde a la Jefatura Nacional de Cartera en Bogotá"

PRONUNCIAMIENTO DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Las políticas de cartera de la Entidad rigen a todas las regionales por lo tanto la desactualización afecta directamente el cumplimiento de las mismas y por lo tanto el desempeño de la regional, este hallazgo es transversal y al haberse identificado durante la auditoría integral queda consignado en el presente informe.

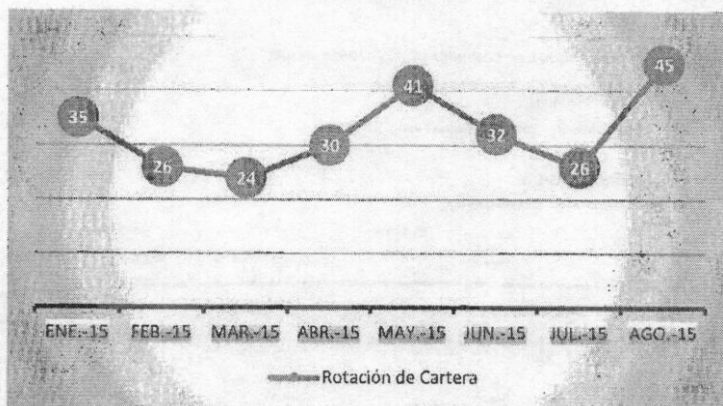
Informe Final Auditoría Integral
Regional Sur
Diciembre 2015

ENTIDAD	REVISIÓN DE AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO
SOLUCIONES EMPRESARIALES BARRERO LEAL SAS CONTRATO 043	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
COOP. MULTIATIVA DE SERVICIOS INTEGRALES PENSIONADOS COLOMBIANOS - COOPENCOL CONTRATO 046RSUR DE 2012	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
BATALLON DE ASPC Nº 6 FRANCISCO ANTONIO ZEA - CONTRATO 026-BASPO6-2012	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
PROMOVER LTDA - 006RSUR DE 2011	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
FUNERALES LA VERDE ESPERANZA CONT. 063	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
FUNDACION MUSICAL DE COLOMBIA	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
LA MAGDALENA SEGURIDAD LTDA 020RSUR DE 2011	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
AVICOLA TRIPLE A S.A.S. - CONTRATO 028RSUR DE 2012	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
SOCIEDAD TOLIMENSE DE INGENIEROS CONT. 031 SUR DE 2012	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
COOTOLPECA LTDA CONTRATO 042RSUR DE 2012	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
ASOAGRO NUMERO DE CONTRATO 044RSUR DE 2012	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
P Y G SAS 16RSUR-2015	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
BATALLON DE ASPC Nº 6 FRANCISCO ANTONIO ZEA - CONTRATO 021-BASPO6-2013	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
BATALLON DE ASPC Nº 6 FRANCISCO A. ZEA CONTRATO MC 003-	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
ESCUELA DE AVIACION POLICIAL - ESAVI CONT. FN-ESAVI Nº 59-5-	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
BATALLON DE APOYO Y SERVICIOS PARA EL ENTRENAMIENTO - 053-	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
BATALLON DE MANTENIMIENTO DE INGENIEROS Nº 40- CONTRATO Nº	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
BATALLON DE MANTENIMIENTO DE INGENIEROS Nº 40- CONTRATO Nº	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
BATALLON DE APOYO Y SERVICIOS PARA EL ENTRENAMIENTO -	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
BATALLON DE ASPC Nº 9 CACICA GAITANA - NEIVA	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
TRANSITO DE PALERMO S.A. CONT. 015RSUR-2015	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
BATALLON FRANCISCO ANTONIO ZEA - SEXTA ZONA DE RECLUTAMIENTO Y DIM 38. CONT. 022-BASPO6-2013	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
UNIVERSIDAD DE IBAGUE - 025RSUR-2015	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
ESCUELA GABRIEL GONZALEZ CONT. 52-7-10058-13	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
CONFECOOP TOLIMA CONTRATO 038RSUR DE 2012	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA CONT. 080-2015	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
DEPARTAMENTO DE POLICIA HUILA CONT. 41-7-10016-14	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
COOSERVIMOS CTA - HOTEL AMBALA - CONTRATO 017 RSUR DE	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
MUNICIPIO DE PALESTINA CONT. SMC - 110 de 2015	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
DEL TEC CONT. 006-2015	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
CENAC NEIVA - CONT 019	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
20RSUR2014	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
PROYECTOS AMBIENTALES S.A. E.S.P. - CONTRATO Nº 026R SUR DE	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
ALCANOS CONTRATO 235-2014	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
CARVAJAL CONT 063 RSUR-2014	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
EMGESA CONT 020RSUR-2013 - ADICION	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CAQUETA - COMFACA CONT.	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
INSTITUTO TRANSITO Y TRANSP. DEL HUILA 018-2015	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
ALCALDIA DE IBAGUE - CONTRATO 1767-2015	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
MUNICIPIO DE TARQUI CONT AO - 31 - 2015	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
MUNICIPIO DE SANTA MARIA CONT. 53-2015	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
CORTOLIMA CONTRATO 13-2015	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
SERVICIOS AMBIENTALES CONT 013 RSUR-2015	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
GOBERNACION DEL TOLIMA CONT. 0804-2015	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
CAMARA DE COMERCIO DE NEIVA CONT. 039-2015	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos
COOPISAN	Se evidenció la autorización respectiva de los descuentos

Fuente: Información Entregada por Comercial

5.6. Rotación de Cartera

La rotación de cartera de la Regional Sur durante el transcurso del 2015 ha tenido un promedio de treinta y un (31) días.



Fuente: Información entregada por cartera

En la gráfica anterior se observa la rotación de cartera de enero al mes de agosto, evidenciando en el mes de mayo y agosto un indicador alto.

5.7. Cartera por Edades

Estado	Monto	Participación
Sin vencer	\$ 241.548.310	63%
0 a 30 días	\$ 108.720.076	28%
30 a 60	\$ 21.660.227	6%
60 a 91	\$ 4.822.925	1%
91 a 81	\$ 102.200	0%
Mas de 360 días	\$ 8.770.655	2%
Total	\$ 385.624.393	100%

Fuente: Información entregada por cartera

Según el cuadro anterior se evidencia que la mayor participación de la cartera de la regional se encuentra sin vencer y que la cartera superior a 30 días se encuentra por debajo del 6%. Sin embargo se observa cartera con más de 360 días por un valor de \$ 8.770.655 la cual se detalla a continuación:

NIT	CLIENTE	VALOR
860013816	INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES EN LIQUIDACION	\$ 2.083.655
899999026	CAPRECOM	\$ 1.373.100
800197268	DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES -	\$ 5.313.900
Total		\$ 8.770.655

Fuente: Información entregada por cartera

A partir de la revisión de la gestión realizada de esta cartera y de acuerdo a lo manifestado por el Profesional Jurídico de la Regional la cartera del Instituto de Seguros Sociales en liquidación se encuentra en proceso jurídico en el juzgado segundo de Neiva y la cartera de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales se está gestionando desde el nivel central en Bogotá.

Así mismo se evidenció que Caprecom realizó el pago de la cartera en mora días posteriores a la realización de la auditoría, a continuación se observa el soporte:

CAJA DE PREVISION SOCIAL DE COMUNICACIONES CAPRECOM EPS									
INFORME GIROS POR BENEFICIARIO									
Relación de Facturas									
Fecha Inicial: 20150930 Fecha Final: 20150930									
Segurado	001001	SELE CENTRAL - PENSION							
Tercero	900 062 917	SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.							
No Factura	Exp d	No Factura	Exp d	Descripción					
Proceder	Factura	Proceder	Factura						
No CRP	Valor Pagado	Fecha	Banco	Cuenta	No Cheque	Estado Cheq			
7315103	2 573 100.00	30 sep 2015			9515	1			
048029	15 122.014	23/09/2015	CTC 304 PRESTACION DE SERVICIO DE RECOLECCION Y DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS Y PAQUETES NIVEL URBANO MUNICIPAL Y NACIONAL						1 273 124.00
048031	15 122.014	23/09/2015	CTC 304 PRESTACION DE SERVICIO DE RECOLECCION Y DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS Y PAQUETES NIVEL URBANO MUNICIPAL Y NACIONAL						1 273 124.00
Total CRP	7315103						2 573 100.00		
No CRP	Valor Pagado	Fecha	Banco	Cuenta	No Cheque	Estado Cheq			
7315233	500 000.00	30 sep 2015			9516	1			
048031	500 000.00	23/09/2015	CTC 304 PRESTACION DE SERVICIO DE RECOLECCION Y DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS Y PAQUETES NIVEL URBANO MUNICIPAL Y NACIONAL						500 000.00
Total CRP	7315233						500 000.00		

Fuente: Información entregada por Jurídica

5.8. Activos Fijos

A partir de la revisión aleatoria del inventario de activos fijos asignados a la parte administrativa de la regional, se evidencio que el reporte de activos fijos asignados por tercero no se encuentra actualizado con las Placas del Inventario realizado en la vigencia 2014 (realizado bajo el contrato interadministrativo #107 del 26 de junio 2014).

Al indagar con el Supervisor del Contrato Interadministrativo #107, este confirmo de manera verbal que el inventario de activos fijos no se encuentra actualizado en el aplicativo SEVEN debido a que aún no se han terminado las actividades programadas para concluir con esta actualización, si bien la actualización es responsabilidad de la Jefatura de Almacén General, esta no se puede llevar a cabo hasta no realizar la conciliación de información levantada por la Inmobiliaria de Cundinamarca y 4-72

Actualmente el Contrato Interadministrativo #107 ha tenido dos (2) prorrogas, la última establece como termino de ejecución del 16 de octubre al 15 de diciembre de 2015, por lo tanto se estima que al terminar esta prórroga los inventarios de activos fijos de 4-72 se encuentren debidamente actualizados y reportados en el aplicativo SEVEN.

5.9. Gestión Documental

Este tema no fue tomado en cuenta en la auditoría integral ya que fue revisado en la auditoría realizada al COR en la misma fecha

V. Conclusiones

- ✓ Los planes de acción que la Gerencia Regional lleva a cabo para cumplir con los objetivos estratégicos de la Entidad vigencia 2015, están enfocados principalmente a la gestión comercial.
- ✓ La Regional está cumpliendo en un 95% con la meta establecida de ingresos
- ✓ Se han implementado buenas prácticas para mejorar la gestión comercial e incrementar los ingresos
- ✓ No se dio cumplimiento a la meta establecida en la firma de nuevos contratos
- ✓ Se evidenció el ingreso de 4 nuevos aliados estratégicos
- ✓ La regional no cumplió con la meta de ingresos de ventas de contado y de crédito presupuestada.
- ✓ El aplicativo CRM no cuenta a la fecha con licencia, lo que impide que la información del control de visita de las regionales sea transmitida de forma inmediata.
- ✓ A la fecha de la auditoría la regional tiene 172 contratos vigentes el 70% pertenecen al sector gobierno y el 30% restante al sector privado.
- ✓ El 22% de los contratos comerciales no fueron renovados debido principalmente al precio y a debilidades presentadas en el servicio.
- ✓ Solo el 15% de las licitaciones presentadas fueron adjudicadas
- ✓ El personal administrativo tiene los conocimientos mínimos de la Entidad lo cual genera sentido de pertenencia y mayor compromiso.
- ✓ Ausencia de puerta que restrinja el paso de personal ajeno a la parte administrativa
- ✓ Falta de conocimiento y capacitación sobre riesgos operativos
- ✓ Los Contratos Administrativos, suscritos por la Gerencia Regional no exceden los SMLM atribuibles.
- ✓ Se evidenció la existencia de 5 tutelas en la regional a la fecha de la auditoría solo una de ellas está pendiente por fallo, las demás han tenido fallo favorable para la Entidad.
- ✓ A la fecha de la auditoría se evidenció que hay 17 procesos judiciales vigentes
- ✓ Documentación incompleta en las carpetas de los contratos comerciales del sector privado
- ✓ El 80% de los cotizadores se encuentran sin firma
- ✓ Se evidenció cumplimiento en la políticas de IT
- ✓ UPS sin mantenimiento desde hace dos años
- ✓ El arqueo de caja menor no presento diferencias significativas

- ✓ Saldos en cuenta 59 "cierre de ingresos, gastos y costos" en el informe PyG por sucursal generado en el aplicativo seven.
- ✓ Los impuestos fueron pagados oportunamente
- ✓ Las facturas se encuentran sin tachones ni enmendaduras y las anuladas cuentan con el Respectivo soporte.
- ✓ La rotación de cartera durante el transcurso del 2015 ha tenido un promedio de treinta y un (31) días. La cartera superior a 30 días se encuentra por debajo del 6%.
- ✓ Políticas de facturación y cartera desactualizada
- ✓ A partir de la revisión se evidenció que la Regional no está cumpliendo con las metas de ventas establecidas tanto de contado como de crédito afectando el presupuesto de ingresos esperado, así mismo el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.
- ✓ Durante lo transcurrido de 2015 se han perdido 21 licitaciones las cuales equivalen a un valor aproximado de \$3.131.347.900.
- ✓ Al validar la información de la legalización de cajas menores de la vigencia 2015 se observó que se han realizado pagos por valor de un Millón Ciento Veinte Mil Pesos (\$1.120.000) M/cte, según lo evidenciado en el aplicativo ERP Seven, estas cuentas de cobro son soportadas con una relación en excel de los transportes efectuados.
- ✓ Como se observa anteriormente se evidencia que los impuestos fueron pagados oportunamente, así mismo se evidenció cada una de las declaraciones firmadas y con el sello de pagado.
- ✓ Según el cuadro anterior se evidencia que la mayor participación de la cartera de la regional se encuentra sin vencer y que la cartera superior a 30 días se encuentra por debajo del 6%. Sin embargo se observa cartera con más de 360 días por un valor significativo: \$ 8.770.655, para lo cual deben tomarse las acciones pertinentes de forma inmediata.

VI. Recomendaciones

- ✓ Es importante continuar trabajando en la generación de estrategias comerciales con el fin de lograr el cumplimiento de las metas propuestas en cuanto a la firma de nuevos contratos, así mismo se recomienda evaluar la gestión de las profesionales comerciales con el fin de tomar las medidas oportunas para el adecuado cumplimiento.
- ✓ Contar con las licencias pertinentes que permitan que la información de visitas comerciales reportada por las regionales se trasmita de forma inmediata y permita llevar un seguimiento constante y eficaz.
- ✓ Se hace necesario ajustar las metas a la realidad comercial con el fin de no presentar incumplimiento y así mismo la Entidad pueda tener proyecciones más reales al mercado. Se recomienda seguir realizando las acciones comerciales necesarias, con el fin de dar cumplimiento a las metas de ingresos establecidas por la Compañía.

528
44

**Informe Final Auditoría Integral
Regional Sur
Diciembre 2015**

- ✓ Evaluar las razones por las cuales se perdió cada una de las licitaciones presentadas y tomar las acciones correctivas y preventivas pertinentes, con el fin de disminuir dicha cantidad de licitaciones perdidas y aumentar la participación en el mercado comercial.
- ✓ Se debe instalar una puerta que restrinja el acceso del personal ajeno a la parte administrativa con el fin de evitar riesgos de pérdida.
- ✓ La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento debe ejercer mayor supervisión y control a la administración de riesgos de cada una de las regionales con el fin de mitigar posibles riesgos de impacto financiero, operativo y administrativo.
- ✓ Realizar mayor supervisión y control a la documentación exigida en los contratos comerciales con el fin de dar cumplimiento a los procedimientos establecidos por la Entidad.
- ✓ Realizar las gestiones pertinentes para la firma de los cotizadores pendientes y ejercer más control en la firma de los mismos.
- ✓ Es necesario realizar el informe semestral donde se consoliden las actividades de mantenimiento realizadas, esto con el fin de poder realizar seguimientos y cumplir las directrices de la entidad.
- ✓ Es importante realizar las gestiones pertinentes para realizar el mantenimiento de la UPS lo antes posible con el fin de que pueda dar el respaldo necesario y no se afecte con la operación de la regional.
- ✓ Establecer las causas del error en el reporte y realizar las correcciones necesarias con el objetivo de poder obtener por medio del aplicativo SEVEN de forma eficiente la información necesaria cumpliendo con el principio de que esta sea comparable y confiable y a su vez dar cumplimiento a las políticas contables de la entidad.
- ✓ Realizar las actualizaciones pertinentes, con el fin de evitar confusiones en los datos de las cuentas autorizadas para los recaudos de la entidad.
- ✓ El reporte de las PQRS consignadas en el buzón de sugerencias debe ser emitido no por el Líder del punto de venta, estas deben ser sustraídas del buzón y evaluadas por el Profesional de P.V, quien deberá enviar un reporte mensual a la Vicepresidencia respectiva, para que estas realice los seguimientos pertinentes.

Cordialmente:



SILENIA NEIRA TORRES

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaborado por: Claudia Marcela Pinzón Profesional de Control Interno.

Revisado y aprobado por: Silenia Neira Torres
Nombre Jefatura – Jefe Oficina Asesora de Control Interno