

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

CODIGO: EM-F-03

VERSIÓN: 01

FECHA: 20/02/2013

1. INFORMACIÓN BÁSICA AUDITORIA

CÓDIGO DE AUDITORÍA	AI-009	TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría Interna de Gestión
FECHA DE INFORME:	Junio 12 de 2013	PROCESO / DEPENDENCIA AUDITADA:	Gestión administrativa y misional Centro Servicios ENGATIVA
FECHA DE AUDITORÍA:	Mayo 20 a Mayo 24 de 2013	AUDITORES:	Yesnith Suárez Ariza
AUDITOR LÍDER:	Wilson Fernando Melo Velandia		

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Verificación y evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, procedimientos actividades y tareas desarrolladas en el Centro de Servicios en temas administrativos y misionales durante la vigencia 2012.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Se revisaran los procedimientos administrativos referentes a talento humano, inventarios, tecnologías de la información, inventarios, bienestar, gestión documental, atención al ciudadano y planeación; se revisara el proceso y aplicación de la Ruta de Reintegración en cada una de sus etapas en el centro de servicio.

4. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

Se tendrán en cuenta todos los procedimientos aplicados en el Centro de Servicios, y la normatividad legal vigentes aplicables para cada uno de los temas a auditar.

5. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

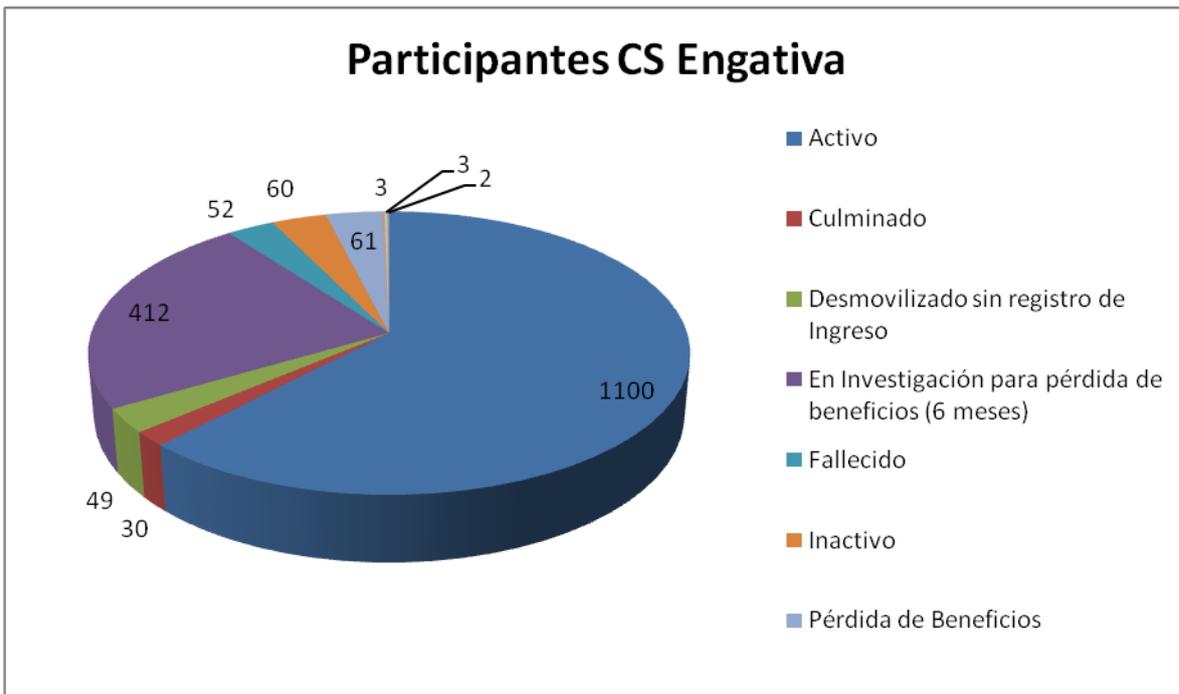
Antecedentes:

El día 17 de mayo de 2013 esta auditoría revisó la información disponible en el SIR – Sistema de Información para la reintegración del Centro de Servicios Engativa para cada uno de los componentes y se encontró lo siguiente:

Se encontraron asignados al Centro de Servicios 1772 participantes así.

Estado	No. Participante
Activo	1100
Culminado	30
Desmovilizado sin registro de Ingreso	49
En Investigación para pérdida de beneficios (6 meses)	412
Fallecido	52
Inactivo	60
Pérdida de Beneficios	61
Retiro Voluntario	3
Suspendido	3
Terminó componentes	2

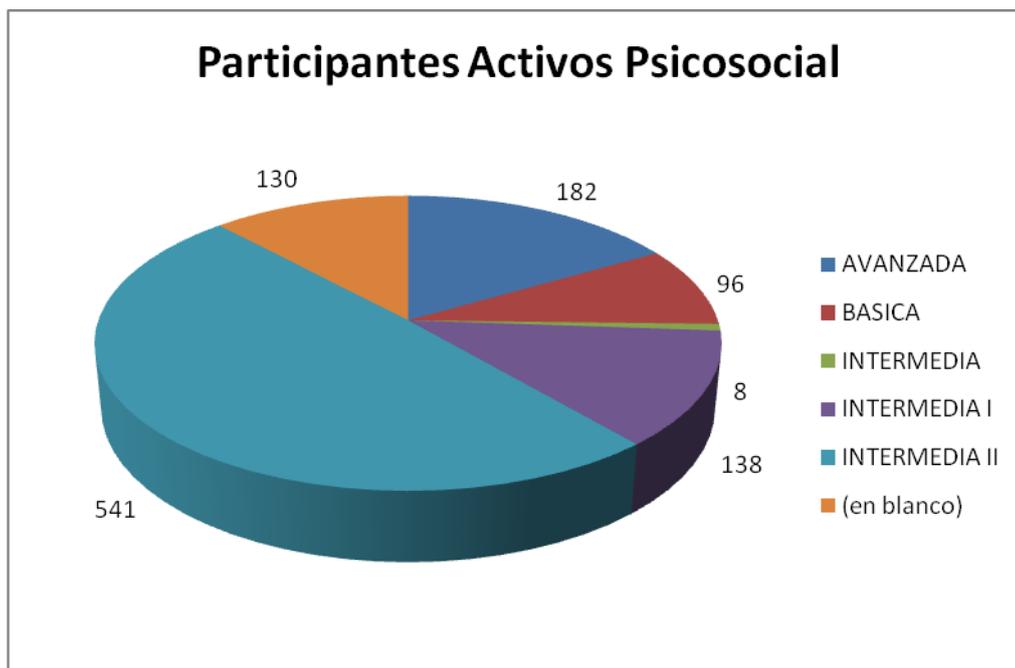
Participantes CS Engativa



Para el **Componente Psicosocial** se encontraron 1532 participantes registrados en el componente psicosocial y de estos 1095 participantes se encuentran activos y en las siguientes etapas:

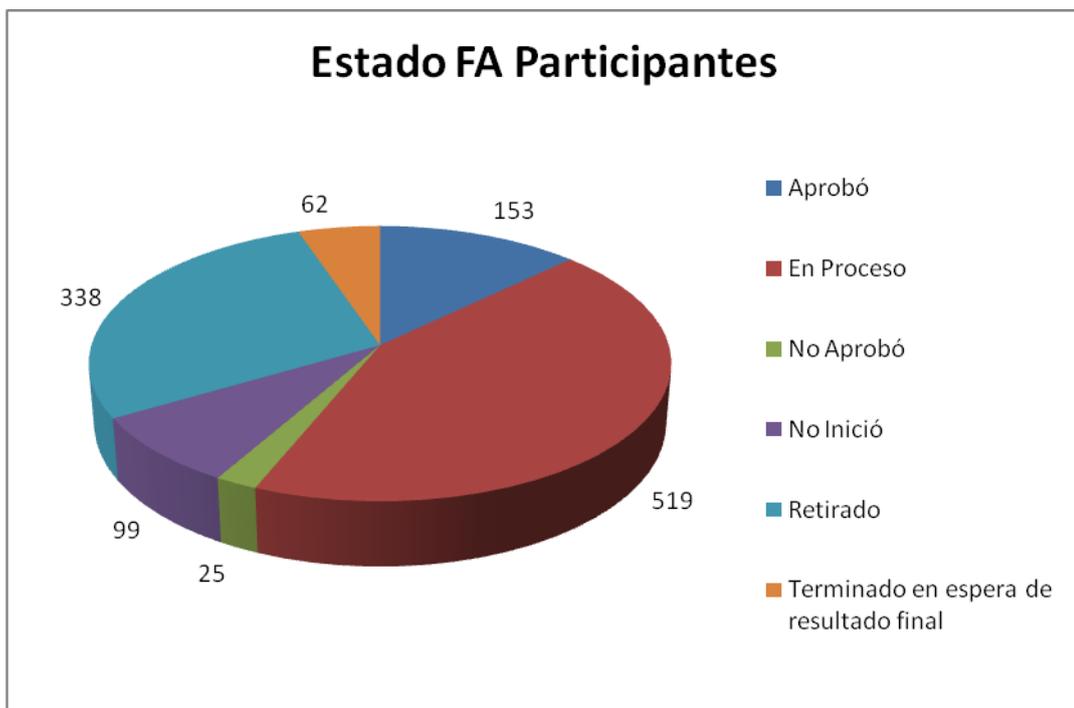
Etapa Participantes Activos	No. Participantes
AVANZADA	182
BASICA	96
INTERMEDIA	8
INTERMEDIA I	138
INTERMEDIA II	541
(en blanco)	130
Total general	1095

Participantes Activos Psicosocial



Para **Formacion Academica** se encontraron un total de 1196 registros de participantes en los diferentes estados de FA. A continuacion se encontraran las estadisticas de FA para los participantes con Estado: Activos en el CS.

Estado FA	No. Participantes
Aprobó	153
En Proceso	519
No Aprobó	25
No Inició	99
Retirado	338
Terminado en espera de resultado final	62
Total general	1196

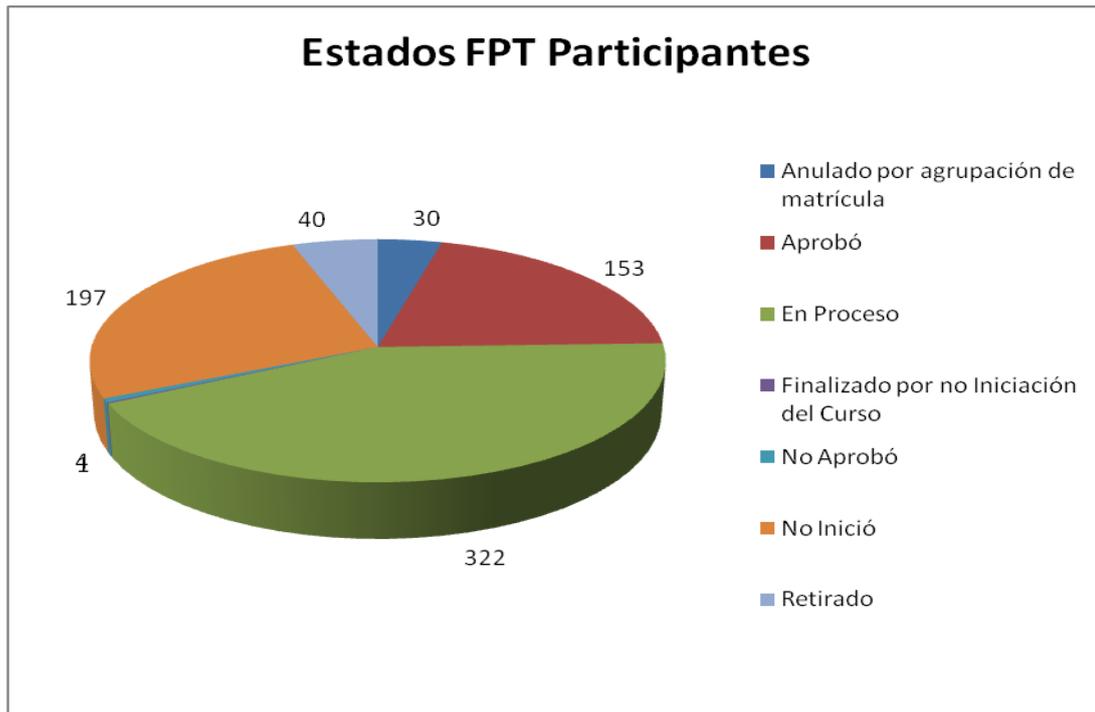


Del total de participantes en FA en el Centro de Servicios se encontraron con estado activo a solo 850 participantes.

Estado Activos FA Engativa	No. Participantes
Aprobó	105
En Proceso	449
No Aprobó	14
No Inició	52
Retirado	202
Terminado en espera de resultado final	28
Total general	850

En **Formación para el trabajo** se encontraron registros de 747 participantes y su estado del proceso en FPT es el siguiente:

Estado Proceso	No. Participantes
Anulado por agrupación de matrícula	30
Aprobó	153
En Proceso	322
Finalizado por no Iniciación del Curso	1
No Aprobó	4
No Inició	197
Retirado	40
Total general	747



Del total de participantes se revisaron los activos en FPT para el centro de servicio y se encontró la siguiente información para los participantes con estado Activo:

Estado Proceso	No. Participantes
Anulado por agrupación de matrícula	15
Aprobó	96
En Proceso	223
No Aprobó	4
No Inició	114
Retirado	30
Total general	482

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

1. DIRECCIÓN

- El estilo de Dirección utilizado por la líder en el CS es abierto y participativo.
- El modelo de planeación estratégica se direcciona desde la Dirección de Reintegración y es ajustado por el CS de acuerdo a sus metas lo que le genera un valor agregado al proceso de planeación.
- El CS tiene una programación y/o cronograma mensual en donde quedan plasmadas las actividades que desarrollaran los profesionales reintegradores en cada uno de los municipios y en Bogotá.
- Se hace un seguimiento a los cronograma en términos mensuales
- El CS no cuenta con un tablero de indicadores visible y socializado.
- Se pudo observar un buen clima laboral, en gran parte propiciado por la líder del Centro de Servicio. La líder del Centro de servicio conoce perfectamente el CS por cuanto viene desde hace varios años en diferentes cargos del CS y esto contribuye al logro de los objetivos .
- El Centro de Servicios cuenta con un personal calificado y comprometido con la gestión de la ACR
- Esta auditoría pudo evidencias que del 100% de trabajo de un Profesional Reintegrador se gasta entre el 50% y 60% del tiempo en tareas administrativas.
- El Sistema de Gestión Integral de la ACR, no ha sido socializado ni trabajado conjuntamente desde el nivel central y se puede inferir que no existe suficiente conocimiento en la aplicación del mismo en el Centro de Servicio.
- El Centro de Servicios no cuenta con procesos y procedimientos documentados, como tampoco con la definición de riesgos. Sin embargo es importante mencionar que el Centro de servicios tiene definido procedimientos informales y aplican los establecidos desde nivel central para cumplimiento de las diferentes funciones.
- En el tema de investigación para perdida de beneficio, el CS ha proyectado más de 200 actos administrativos y se han enviado a la Subdirección legal sin tener respuesta a la fecha. Lo que llama especialmente la atención es lo relacionado con más de 60 expedientes por causal sobreviviente.
- Esta auditoría pudo evidenciar que en el CS se tiene conocimiento que se está violando la normatividad legal vigente, como es pagar beneficios económicos a los participantes por encima a lo establecido en la Resolución 163 del 2011 y a al Decreto 1391. La asesora jurídica ha hecho el control de advertencia de un posible peculado o inclusive un fraude procesal, pero a la fecha no se ha tomado ningún correctivo.
- La información que se encuentra en el SIR es valiosa pero no es confiable en un 100%, dado que las diferentes fuentes de consulta muestras diferencias en las cifras. Adicional a ello se debe solicitar al nivel central los permisos para poder hacer las diferentes consultas por avanzada para hacer los cruces de información que requiere el CS.
- Se está implementado la nueva ruta por dimensiones, sin embargo no existe normatividad ni documento técnico que sustente este cambio del modelo por competencias al de dimensiones a pesar de existir un instructivo dado por el nivel central para su aplicación.
- Es importante mencionar que las decisiones del nivel Nacional casi siempre son consultadas con el Líder del Servicio, quien tiene la facultad de opinar y hacer sugerencias.

- Los instrumentos y encuestas planteadas, son diseñados por el nivel central de la ACR. Es importante mencionar que algunos de ellos presentan desarticulación con otros instrumentos se repite información y están mal redactados y con lenguaje no entendible, lo que genera duplicidad de esfuerzos y desgaste administrativo.
- Es importante mencionar que se ingresa al SIR una importante cantidad de información (19 instrumentos), pero las matrices de salida son marginalmente útiles para el trabajo del Reintegrador. Otras informaciones de vital importancia no se pueden aplicar por falta de personal o por no tener los espacios e instrumentos necesarios “Estrés post – traumático”
- El CS debe tener espacio para entrevistar a los participantes de manera privada y reservada.
- Debe existir un espejo entre las matrices de entrada (lo que se pregunta) y las matrices de salida. Además que el CS tenga la capacidad de gestión para resolver las problemáticas planteadas
- Se debe diseñar en el aplicativo SIR un espacio para tener un concepto único del reintegrador “diagnostico del participante” de manera cronológica.
- La normatividad legal vigente es inflexible e induce a error a los servidores de los Centros de Servicios.

2. ADMINISTRATIVO

Viaticos y Expensas

Se revisaron las AZ´s del Centro de Servicios Engativa de las vigencias 2012 y 2013 y se encontró que el CS lleva un adecuado control de los registros y de la documentación que soporta la solicitud y tramite de las expensas y viáticos, de igual manera se encontraron los “Informes de Comisión” que elaboran los profesionales del CS en cumplimiento de las actividades programadas en los diferentes municipios de Cundinamarca.

Comité Operativo CS

Se revisó la carpeta de las Actas del Comité Operativo del CS vigencia 2012 – 2013 y se encontró que dentro de estos Comités se asignan cargas y responsabilidades a los profesionales del CS para cada uno de los componentes de la ruta.

Para la vigencia 2013 se encontró que el CS viene desarrollando una buena práctica. Realiza una programación de fechas denominada “estratégicas”, esto evidenciado en un documento elaborado para el primer semestre de 2013, que contiene mes a mes las fechas de cumplimiento de entrega de cuentas de cobro, entrega de planillas psicosocial, FA y FPT (Bogotá – Cundinamarca), gestión con los colegios, expensas, casos excepcionales.

Inventarios

Se reviso la carpeta de apoyo del CS de Control de Inventarios y se encontró la gestión que se ha adelantado para el tema de actualización, recibo y entrega de bienes, labor conjunta con la Subdirección Administrativa de la ACR.

De igual manera el CS lleva control de documentación en AZ de los “*Formatos de acta de asignación y/o devolución de Bienes*” de cada uno de los profesionales del Centro de Servicio para cada una de las vigencias.

Gestión Documental

El CS lleva control de correspondencia externa enviada en el formato diseñado por el DAPRE F-GD-2010 “*Planillas de entrega correspondencia por mensajeros*”. Esto evidencia la necesidad de la ACR en actualizar los formatos en el SIGER para su respectiva aplicación.

Se pudo observar que el CS elaboró algunos flujogramas como parte apoyo de la gestión para el manejo documental y demás tramites – procesos que se aplican para los diferentes servicios que se prestan en el CS y demás actividades administrativas.

Contratos OPS

Esta auditoría revisó el manejo y control de registros para pagos mensuales de la vigencia 2012 de los contratistas y encontró que el control de la documentación se encuentra en medio magnético.

Se tuvo en cuenta la información contenida en los Informes Finales de Gestión y se verifico que todos los contratistas reportaran la información en todos los campos del formato y se encontró que solo un contratista reportó información en el campo de "Registro de asuntos en trámite, su estado actual y acciones que se recomienda seguir", lo que permite inferir que los contratistas no están dejando registro de los temas pendientes al terminar su contrato.

Se encontró que dentro de los informes finales y como valor agregado los contratistas hacen un reporte de archivos magnéticos, los cuales dejan para la consulta de la líder del CS. A continuación se puede apreciar lo encontrado en cada una de las carpetas magnéticas.

COMENTARIOS CONTROL INTERNO
Dentro de la información magnética de Supervisión del contrato se encontró copia del contrato. Se encontraron soportes de todas las certificaciones de supervisión e interventoría junto con su informe de actividades y sus soportes parafiscales. Se encontró Informe Final de Gestión, junto con el acta de liquidación del contrato y acta de asignación y/o devolución de bienes. Dentro del informe de gestión no se encontró diligenciado el campo de "Registro de asuntos en trámite, su estado actual y acciones que se recomienda seguir"
Dentro de la información magnética de Supervisión del contrato se encontró copia del contrato. Se encontraron soportes de todas las certificaciones de supervisión e interventoría junto con su informe de actividades y sus soportes parafiscales. No se encontró dentro de la última certificación de supervisión el informe de actividades, aportes parafiscales y acta de asignación y/o devolución de bienes. Solamente se encontró el informe de gestión, dentro de este no se encontró diligenciado el campo de "Registro de asuntos en trámite, su estado actual y acciones que se recomienda seguir"
Dentro de la información magnética de Supervisión del contrato no se encontró copia del contrato. Se encontraron soportes de todas las certificaciones de supervisión e interventoría junto con su informe de actividades y sus soportes parafiscales. Se encontró Informe Final de Gestión, junto con el acta de liquidación del contrato y acta de asignación y/o devolución de bienes. Dentro del informe de gestión no se encontró diligenciado el campo de "Registro de asuntos en trámite, su estado actual y acciones que se recomienda seguir"
Dentro de la información magnética de Supervisión del contrato se encontró copia del contrato. Se encontraron soportes de todas las certificaciones de supervisión e interventoría junto con su informe de actividades y sus soportes parafiscales. Se encontró Informe Final de Gestión, junto con el acta de liquidación del contrato y acta de asignación y/o devolución de bienes. Dentro del informe de gestión no se encontró diligenciado el campo de "Registro de asuntos en trámite, su estado actual y acciones que se recomienda seguir"
Dentro de la información magnética de Supervisión del contrato se encontró copia del contrato. Se encontraron soportes de todas las certificaciones de supervisión e interventoría junto con su informe de actividades y sus soportes parafiscales. Se encontró Informe Final de Gestión, junto con el acta de liquidación del contrato y acta de asignación y/o devolución de bienes. Dentro del informe de gestión no se encontró diligenciado el campo de "Registro de asuntos en trámite, su estado actual y acciones que se recomienda seguir"
Para la Vigencia 2012 el lugar de ejecución del contrato fue Mosquera. Dentro de la información magnética de Supervisión del contrato se encontró copia del contrato.

<p>Se encontraron soportes de todas las certificaciones de supervisión e interventoría junto con su informe de actividades y sus soportes parafiscales. Se encontró Informe Final de Gestión, junto con el acta de liquidación del contrato y acta de asignación y/o devolución de bienes. Dentro del informe de gestión no se encontró diligenciado el campo de "Registro de asuntos en trámite, su estado actual y acciones que se recomienda seguir"</p>
<p>Para la Vigencia 2012 el lugar de ejecución del contrato fue Yacopi. Dentro de la información magnética de Supervisión del contrato no se encontró copia del contrato. Se encontraron soportes de todas las certificaciones de supervisión e interventoría junto con su informe de actividades y sus soportes parafiscales. Se encontró Informe Final de Gestión, junto con el acta de liquidación del contrato y acta de asignación y/o devolución de bienes. Dentro del informe de gestión no se encontró diligenciado el campo de "Registro de asuntos en trámite, su estado actual y acciones que se recomienda seguir"</p>
<p>Para la Vigencia 2012 el lugar de ejecución del contrato fue Chía. Dentro de la información magnética de Supervisión del contrato no se encontró copia del contrato. Se encontraron soportes de todas las certificaciones de supervisión e interventoría junto con su informe de actividades y sus soportes parafiscales. Se encontró Informe Final de Gestión, junto con el acta de liquidación del contrato y acta de asignación y/o devolución de bienes. Dentro del informe de gestión no se encontró diligenciado el campo de "Registro de asuntos en trámite, su estado actual y acciones que se recomienda seguir"</p>
<p>Dentro de la información magnética de Supervisión del contrato no se encontró copia del contrato. Se encontraron soportes de todas las certificaciones de supervisión e interventoría junto con su informe de actividades y sus soportes parafiscales. Se encontró Informe Final de Gestión, junto con el acta de liquidación del contrato y acta de asignación y/o devolución de bienes. Dentro del informe de gestión no se encontró diligenciado el campo de "Registro de asuntos en trámite, su estado actual y acciones que se recomienda seguir"</p>
<p>Dentro de la información magnética de Supervisión del contrato se encontró copia del contrato. Se encontraron soportes de todas las certificaciones de supervisión e interventoría junto con su informe de actividades y sus soportes parafiscales. Se encontró Informe Final de Gestión, junto con el acta de liquidación del contrato y acta de asignación y/o devolución de bienes. Dentro del informe de gestión no se encontró diligenciado el campo de "Registro de asuntos en trámite, su estado actual y acciones que se recomienda seguir"</p>
<p>Para la Vigencia 2012 el lugar de ejecución del contrato fue Guaduas. Dentro de la información magnética de Supervisión del contrato se encontró copia del contrato. Se encontraron soportes de todas las certificaciones de supervisión e interventoría junto con su informe de actividades y sus soportes parafiscales. Se encontró Informe Final de Gestión, junto con el acta de liquidación del contrato y acta de asignación y/o devolución de bienes. Dentro del informe de gestión no se encontró diligenciado el campo de "Registro de asuntos en trámite, su estado actual y acciones que se recomienda seguir"</p>
<p>Para la Vigencia 2012 se encontró copia del contrato y de las dos primeras certificaciones de supervisión o interventoría con los anexos (informe de actividades, pagos parafiscales). Para este contrato no se encontró copia del informe Final de Gestión.</p>
<p>Para la Vigencia 2012 se encontró copia del contrato y de tres certificaciones de supervisión o interventoría con los anexos (informe de actividades, pagos parafiscales). Para este contrato no se encontró copia del informe Final de Gestión.</p>
<p>Para la Vigencia 2012 se encontró copia del contrato y de tres certificaciones de supervisión o interventoría con los anexos (informe de actividades, pagos parafiscales). Para este contrato no se encontró copia del informe Final de Gestión.</p>
<p>Dentro de la información magnética de Supervisión del contrato se encontró copia del contrato. Se encontraron soportes de todas las certificaciones de supervisión e interventoría junto con su informe de actividades y sus soportes parafiscales. Se encontró Informe Final de Gestión, junto con el acta de liquidación del contrato y acta de asignación y/o devolución de bienes.</p>

Dentro del informe de gestión no se encontró diligenciado el campo de "Registro de asuntos en trámite, su estado actual y acciones que se recomienda seguir"

Para la Vigencia 2012 el lugar de ejecución del contrato fue Facatativa. Dentro de la información magnética de Supervisión del contrato no se encontró copia del contrato.

Se encontraron soportes de todas las certificaciones de supervisión e interventoría junto con su informe de actividades y sus soportes parafiscales.

Se encontró Informe Final de Gestión, junto con el acta de liquidación del contrato y acta de asignación y/o devolución de bienes.

Dentro del informe de gestión no se encontró diligenciado el campo de "Registro de asuntos en trámite, su estado actual y acciones que se recomienda seguir"

Dentro de la información magnética de Supervisión del contrato no se encontró copia del contrato, su terminación fue anticipada

Se encontraron soportes de todas las certificaciones de supervisión e interventoría junto con su informe de actividades y sus soportes parafiscales.

Se encontró Informe Final de Gestión, junto con el acta de liquidación del contrato y acta de asignación y/o devolución de bienes. Dentro del informe de gestión se encontraron todos los campos diligenciados.

Dentro de la información magnética de Supervisión del contrato se encontró copia del contrato.

Se encontraron soportes de todas las certificaciones de supervisión e interventoría junto con su informe de actividades y sus soportes parafiscales

No se encontró dentro de la última certificación de supervisión el informe de actividades, aportes parafiscales y acta de asignación y/o devolución de bienes. Solamente se encontró el informe de gestión, dentro de este no se encontró diligenciado el campo de "Registro de asuntos en trámite, su estado actual y acciones que se recomienda seguir"

Novedades de personal

Con la revisión de la documentación de 2012 y 2013 se evidenció que el CS tiene un control adecuado de cada una de las novedades de personal, se encontraron registros de suspensiones y terminaciones de contratos, incapacidades, licencias, selección de personal y evaluación de competencias de los profesionales del CS.

3. MISIONAL

- **Profesionales Reintegradores:** El CS de engativa no tiene nombrado ni contratado un Reintegrador III, la cual se dedicaría atender población con diagnosticos especiales y/o clinica, cargo fundamental para la prestación de los servicios y asistencia a los participantes.
- **Educación:** Cada uno de los Reintegradores tiene bajo su responsabilidad unos colegios asignados para recepcionar las planillas y de acuerdo a la información suministrada se pudo evidenciar que para la vigencia 2012 no se realizaron reuniones con los centros educativos e instituciones educativas para hacer seguimiento y revisar los compromisos institucionales.

Es importante fortalecer el tema con estas instituciones y hacer seguimiento no solo al cumplimiento de los participantes sino a la calidad educativa. Aunque se resalta que el canal de comunicación interinstitucional siempre está abierto para estar en contacto con los docentes por parte de los reintegradores y del personal administrativo del CS.

Esta auditoría pudo evidenciar que de 1.100 participantes solo 519 están en proceso de Formación académica, conforme a las estadísticas del SIR.

- **Salud:** "Como todos los colombianos, los participantes del Proceso de Reintegración y sus familias tienen derecho al servicio de salud. Para ello son afiliados al Régimen Subsidiado en Salud. La ACR contribuye con el fortalecimiento institucional, el mejoramiento de la calidad en la atención en salud, la gestión de tratamientos en salud mental y farmacodependencia.

En este contexto la gestión del Centro de Servicios se suscribe a la expedición de la carta de ingreso, pero la asesoría en temas como deberes, derechos del usuario, POS, alto costo, etc. es marginal, en

el Centro de Servicio hay una profesional del área de salud (Sicóloga con énfasis en intervenciones familiares) que resuelve algunas dudas y preguntas sobre el tema. De igual manera no se hace seguimiento a los participantes con tratamientos en salud mental.

- **Flexibilización de la Normatividad:** Esta auditoría pudo evidenciar que dado la inflexibilidad que presenta la actual normatividad legal vigente, se está poniendo en peligro jurídico a los funcionarios del Centro de Servicios por cuanto hay algunos participantes que han sobrepasado los tiempos estipulados en la Resolución 163 del 2011, para el componente de Psicosocial, Formación Académica y Formación para el Trabajo y el decreto 1391 de 2011, por cuanto han recibido recursos por su asistencia.
- **Operador:** Se verificó que existe un contrato de prestación de servicios suscrito con INVERSIONES PARA EL DESARROLLO TECNOLOGICO EMPRESARIAL IDTE. Que aplica para todo Bogotá. El valor del contrato es por la suma de \$308.000.000 que de acuerdo a la verificación realizada del presupuesto asignado un 75% es funcionamiento, de manera tal que solo el 25% se invertirá en servicio social.

Se pudo comprobar que este operador logístico solo ha atendido 22 participantes en servicio social y existe una demanda por este componente en el CS de 876 participantes. Por lo tanto se puede inferir que esta estrategia se debe replantear o se debe cambiar el operador.

Se recomienda que a nivel central se busquen otras alternativas para que los participantes reciban mayor apoyo en inversión logística, alimentación y transporte de los mismos.

- **Talleres:** Se debe planificar los talleres psicosocial, lo mismo que las temáticas, los reintegradores deben tener capacitación sobre metodologías de cómo transmitir conocimientos.
- **Terminación del Proceso de Reintegración:** Se está incumpliendo el artículo 31 de la Resolución 163 del 2011 , donde trata el tema de las razones cuando termina el proceso de reintegración
- **Planes de Negocio:** De acuerdo a la información suministrada por el Centro de Servicios, se cuenta con 318 planes de negocios aprobados y desembolsados, de los cuales 35 (DETALLAR ESTADO DE LOS PPTES) se encuentran abiertos y 283 están cerrados. Esto equivale a un nivel de éxito del 11% en los planes de negocios desembolsados

Para el tema de Planes de Negocio se puede concluir lo siguiente:

- Se cuenta con un convenio de asesoría y seguimiento con el SENA, quienes asesoran al participante en la construcción del proyecto productivo (identificación, preparación, evaluación , financiamiento y sostenibilidad) y hacen acompañamiento. El profesional Reintegrador de la ACR también acompaña este proceso desde lo social.
- El Centro de Servicios tiene una debilidad en el seguimiento y /o acompañamiento a los planes de negocio por cuanto no se cuenta con la experticia en temas de proyectos por parte de los Reintegradores.
- En el Centro de Servicios no queda copia de los planes de negocios que sirva de antecedentes para el seguimiento.
- El decreto 1391 plantea que una vez recibido los beneficios económicos de los planes de negocio, no se puede entregar beneficios por otros componentes, pero en la realidad ningún negocio en emprendimiento genera utilidad sino después del sexto mes.
- Los seguimientos a los planes de negocios son marginales y no generan valor agregado, lo mismo que no se cumplen los tiempos estipulados para hacer el ISUN 1, ISUN 2 lo mismo que el ISUN 3
- En las entrevistas realizadas a los profesionales Reintegradores y algunos participantes, se

puede observar que los participantes con el fin de obtener los beneficios económicos de planes de negocios acceden a cualquier curso que oferte el Sena, con el fin de montar su Plan de negocios. Esto también como consecuencia de la falta de oferta en cursos que realmente demandan los participantes como parte del componente de FPT.

- Esta Auditoria pudo verificar que se está incumpliendo el Decreto 1391 del 3 de mayo del 2011 en su artículo cuarto –parágrafo tercero que reza “La persona en proceso de reintegración que haya sido objeto del beneficio de inserción económica, no podrá continuar siendo beneficiaria del apoyo económico a la reintegración establecido en el artículo 3 del presente decreto” y se puede estar en un posible detrimento patrimonial por parte del ordenador de gasto. Después de realizar una prueba aleatoria se encontraron los siguientes casos

En virtud a lo establecido en la Resolución 316 del 2013 en el cual plantea que se debe formalizar la terminación antes del 31 de mayo del 2013, se observa que se puede generar un riesgo de deserción de los participantes, por no existir apoyo económico. Pero es claro que después de esta fecha no se podrá realizar ningún pago que este por fuera de la normatividad. Los aplicativos y encuestas son repetitivos y muchos de ellos vienen en lenguaje no entendible para los participantes, no se sabe cuáles son los cuadros de salida de esa información.

- **Formación para el trabajo:** La Ruta de Reintegración económica se inicia con el programa de formación para el trabajo, “a través de cursos del nivel semicalificado, técnico, tecnológico y formación complementaria. La ACR gestiona y orienta el acceso a cupos de formación para el trabajo en el SENA “. En este contexto se pudo evidenciar por parte de esta auditoría que dado la baja oferta de cursos ofrecidos por el Sena los participantes toman cualquier curso que les permitan acceder a los recursos de planes de negocio, esto genera en gran parte el fracaso de planes de negocios.

Resultados de Entrevistas a los Reintegradores:

En la presente auditoria se pudo evidenciar que los profesionales Reintegradores tienen una gran carga administrativa/operativa. Esto debido al alto volumen de preguntas que contienen los instrumentos y su posterior procesamiento.. A continuación se muestra la matriz de diligenciamiento de instrumentos:

CARACTERIZACION	DIAGNOSTICO	SEGUIMIENTO	EVALUACIÓN	MONITOREO
LB1	EMP-SALUD MENTAL	ISUN 1-2-3	IDL	DOCUMENTO PRIMER CONTACTO
LB2	EMP-R	MATRIZ DE DIMENSIONES POR LOGROS	ECP	VISITA DOMICILIARIA
HABITABILIDAD	SHEEHAN	-	E2	CONTACTO TELEFONICO
FAMILIA	-	-	IECC1	-
TASA DESOCUPACIÓN	-	-	CULM2	-

Por lo anterior una parte importante del trabajo de un profesional Reintegrador es administrativo como ya se mencionó, dejando la parte fundamental que es la atención al participantes en un segundo plano.

De igual manera se puede evidenciar por medio de entrevistas con los Reintegradores, que atender 80 participantes y algunos proyectos especiales es muy difícil y además atender los requerimientos del nivel central y dar cumplimiento a las metas propuestas.

Observaciones

- Se debe tener un concepto único y cronológico del participante
- Para el tema de toma de huella con los biométricos se pudo evidenciar los frecuentes problemas que se presentan en el uso de esta herramienta De igual manera se evidencia que debido a las continuas fallas se debe optar por tomar las asistencias en las planillas – formatos.
- No se debe emprender una nueva ruta con los participantes que estén en etapa avanzada de psicosocial.
- Solo debe existir tres o cuatro instrumentos completos y correlacionados
- Debe existir un concepto psicosocial entendible y consecutivo.
- Se debe contar con lo factico y consultar a los reintegradores de las diferentes territorios sobre la

planeación institucional

- Se debe generar estrategias de seguridad para los profesionales Reintegradores

Resultados de Entrevistas a Participantes:

Se realizaron 13 entrevistas a participantes del Centro de Servicios de Engativa y se pudo observar que la mayoría están cansados de tener que diligenciar tantos formatos y encuestas según lo manifestaron, lo mismo que algunos dicen llevar mucho tiempo en la ruta y quieren salir. Otras conclusiones de estas entrevistas son:

- Se debe flexibilizar lo referente a tema de vivienda
- Se debe flexibilizar lo referente al servicio social
- Los reintegradores deben hacer mayor seguimiento al proceso de cada participante. Los entrevistados mostraron su interés de que los profesionales reintegradores les hagan visitas domiciliarias.
- También manifestaron su interés y necesidad de que la ACR brinde su apoyo psicológico a través de los profesionales del CS a sus hijos debido a diferentes problemáticas que se presentan al interior del núcleo familiar.
- Algunos participantes solicitan se tomen medidas para salir del programa lo más pronto posible, por cuanto algunos levan más de 8 años.
- Algunos participantes solicitan se diseñe una estrategia de acompañamiento con beneficios económicos después de su culminación
- Los biométricos es un problema recurrente en el centro de servicios dado que algunas veces sirve pero hay otras que no es posible su utilización y se tiene que hacer la asistencia manual, esto les hace perder tiempo a los participantes y plantean si la información se va a utilizar para algunas centrales de inteligencia.

La ACR debe buscar alternativas para financiar educación en instituciones privadas cerca al sitio de vivienda o trabajo del participante. Lo mismo que el financiamiento de cursos en Instituciones para el trabajo que permita ampliar la oferta del Sena

Análisis de Información SIR

De la información encontrada en el SIR y de acuerdo a la búsqueda avanzada para el Centro de Servicios se encontraron 49 registros de participantes con estado **“Desmovilizado sin registro de Ingreso”**. Esta auditoría entro a verificar su estado y los pagos realizados a estos participantes para asegurar el no pago de apoyo económico a la reintegración y se encontró que ninguno de ellos recibió ningún tipo de beneficio económico por parte de la ACR, como se muestra en el cuadro.

También se pudo evidenciar que a pesar del estado del participante y de su no ingreso a la Ruta de Reintegración tiene asignado un profesional psicosocial, evidenciando la carga cuantitativa para el reintegrador sin asignación de carga profesional por la misma razón de estado de los participantes.

Consultado los participantes con estado **“Fallecidos”** y la verificación del último pago realizado se encontró que el SIR no brindar información precisa sobre la fecha de fallecimiento, adicional se encontró que a pesar de su estado siguen estado asignados a un profesional reintegrador del CS.

Verificando los pagos por apoyo económico se encontró como se muestra a continuación los conceptos por los cuales se les desembolso el último apoyo y la fecha del mismo, verificando que efectivamente a la fecha no se han vuelto a generar desembolsos a estos participantes por concepto de apoyo a la reintegración.

Asignación Participantes a Profesional Psicosocial

De acuerdo a la consulta realizada en el SIR para el número de participantes asignados al CS Engativa, se encontraron un total de 1772 participantes de los cuales 7 no tienen asignados profesional reintegrador como se muestra a continuación, a pesar de su estado, lo cual difiere considerablemente con el resto de registros que sin importar el estado del participante tiene asignado un profesional reintegrador.

Gestión Institucional – Corresponsabilidad

De acuerdo a la información suministrada y de acuerdo a las comunicaciones revisadas se encontró que el CS para la vigencia 2012 hizo la gestión correspondiente a través de *“Petición de inclusión de la Política de Reintegración en el Plan de Desarrollo departamental”* a los municipios de Chía, Facatativa, Mosquera.

También se encontraron comunicaciones con destino a la Policía Nacional solicitando acompañamiento a las actividades psicosociales mensuales programadas por los profesionales reintegradores en los municipios de Cundinamarca en cumplimiento con lo establecido en la Directiva 0010 2202008.

En el tema de desvinculados se observó que existe un canal abierto y frecuente de comunicación con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar para temas de seguimiento y reporte de información y estado de los participantes en su proceso de reintegración.

Con el SENA se evidenció a través de las comunicaciones escritas, el trabajo y la gestión permanente que se realiza desde el CS para que los participantes puedan acceder a las ofertas y programas de formación titulada.

Finalmente se puede concluir que el CS realiza de manera eficiente su gestión interinstitucional en concordancia con la política de reintegración y en consecución de los fines esenciales de beneficio para los participantes.

El CS en su informe de Intervención familiar y comunidad hizo un balance frente a la labor adelantada diciendo lo siguiente:

“El trabajo desde el CS Engativa dentro de la dinámica de Bogotá Región se ha concentrado en el fortalecimiento de las relaciones con el SENA en Empleabilidad, Emprendimiento y Formación. Se han realizado ejercicios de acercamiento para el acompañamiento a las unidades de negocio y el apoyo para la elaboración de la ficha, sensibilización al participante, y compromisos de seguimiento en caso de formalización del PDN dentro del programa SENA EN MI NEGOCIO. Durante el 2012 a la fecha se han acompañado alrededor de 50 pdn en todo Bogotá, logrando fortalecer los canales de comunicación y encontrar alternativas para la formalización de cada uno de éstos.

Dentro de las gestiones realizadas con el SENA, se viene haciendo con el área de Empleo una articulación para revisar la aplicación del modelo de atención a las PPR, además de responder a los llamados de empresarios interesados en trabajar con la Población y presentar la PRSE-ACR. Durante el 2012 se gestionó para la participación en la feria de Empleo, logrando un espacio en el desayuno con 90 empresarios donde Juan Nova hizo una presentación de la ACR, motivando a la inclusión de nuestras PPR. Y la organización de una presencia masiva durante la misma, donde se entregó material en cada uno de los stands de la feria y donde se convocaron alrededor de 500 PPR, llevando a cabo un ejercicio de sensibilización frente a la situación laboral de muchos colombianos, identificándose como ciudadanos con derechos y deberes”.

Servicio Social

Se pudo evidenciar la gestión que durante la vigencia 2012 y 2013 ha adelantado el CS Engativa en el tema de Servicio Social con los municipios y en Bogotá a través de las comunicaciones enviadas a dichos entes. De igual manera se pudo evidenciar el interés de las instituciones públicas y privadas por apoyar esta labor y por brindar este servicio a los participantes.

Verificado el seguimiento a Servicio Social que se hace desde el CS y de acuerdo a la información suministrada se pudo evidenciar que se mantiene un control adecuado de seguimiento a la ejecución de cada uno de los servicios sociales y el cumplimiento de los participantes en la misma. Esto se observó en la matriz de Excel que contiene 28 registros de servicios sociales, su estado, profesional reintegrador asignado, lugar de ejecución y temas pendientes entre otros. Dos de los cuales están pendientes de registrar en el SIR por estar pendiente el cambio documental de la entidad externa.

Igualmente y de acuerdo a la información revisada en el SIR, a la fecha están en ejecución 26 servicios

sociales distribuidos en los diferentes municipios de Cundinamarca. Y corresponden a Embellecimiento de Espacio Público, Acompañamiento a la atención en Salud y atención Alimentaria a comunidades vulnerables, Generación de espacios de recreación, Arte, Cultura y Deporte, Multiplicadores del Conocimiento y Recuperación Ambiental.

Estado Servicio Social	Cantidad
En Ejecución	26
Finalizado	16
Registrado	2
Total general	44

Se verificó la información de los "Registrados" SIR Vs. Base Excel CS y se encontró en el SIR que estos dos registros de servicios sociales ya tienen vinculados participantes.

Acción	Estado de la Acción	Tipo de Servicio Social	Fecha creación
APOYANDO A LOS ABUELOS DEL CENTRO DE BIENESTAR DEL ANCIANO	Registrado	Acompañamiento a la atención en Salud y atención Alimentaria a comunidades vulnerables	06/05/2013 17:47
EN EL COMEDOR RECONCILIATE II	Registrado	Acompañamiento a la atención en Salud y atención Alimentaria a comunidades vulnerables	06/05/2013 17:06

Los 2 registros pendientes de registrar en el SIR son los siguientes:

NOMBRE DE LA ACCION	LUGAR EJECUCION	ESTADO	OBSERVACION
HACIENDO PAN CON LOS ABUELOS.	CAJICA	Inició en Abril - Ejecutándose	Está iniciando es necesario programarlo de acuerdo a plan de acción
APOYANDO A LOS ABUELOS DE GENERACIÓN VITAL	VILLETA	Inició en Abril - Ejecutándose	Está iniciando es necesario programarlo de acuerdo a plan de acción

SAME

El día 21 de mayo de 2013 se sostuvo una pequeña entrevista con los funcionarios del SAME encargados de la custodia y almacenamiento de la documentación de los participantes en los expedientes y se pudo constatar lo siguiente:

- El archivo esta ordenado en dos grupos por individuales y colectivos y a su vez cada uno se encuentra ordenado por número de coda. Los documentos que reposan en cada uno de los expedientes son los suministrados por los profesionales del CS para que sean archivados dentro de los mismos.
- Se pudo constatar el control que hace el SAME en el tema de transferencias de expedientes y documentos de participantes de manera bimensual. La última transferencia bimensual se hizo con corte 30 de abril de 2013, y aun se encuentran en el proceso de almacenamiento de los expedientes recibidos desde otros centros de servicio.
- Según datos suministrados por el SAME actualmente su archivo de expedientes se encuentra así total expedientes 1615, colectivos 655, individuales 960.
- Una de las dificultades que presenta el CS y SAME actualmente para mantener la custodia de los expedientes de los participantes es el almacenaje, esto debido a que no cuentan con archivadores suficientes para la disposición de los mismos, teniendo así que almacenarlos en espacios fuera de las gavetas.
- Se verificó las planillas de préstamo de expedientes y se encontraron conformes, con las firmas establecidas y el debido tramite de préstamo para cada uno de ellos.

- f. El SAME manifestó que el CS cumple a cabalidad los tiempos establecidos mensualmente para entrega de documentación de expedientes.

Revisión Expedientes Participantes

De acuerdo con la información consultada en el SIR y de la base de 1772 participantes se tomo una muestra aleatoria de 48 expedientes de participantes con estado Activos y en Investigación por perdida de beneficios para determinar el estado actual de los expedientes y la información que contiene cada una de las carpetas. El resultado de la revisión se puede ver en el siguiente cuadro. Es importante que el CS vele por la valides de cada uno de los documentos que reposa en los expedientes por ello se requiere que todos cuenten con fecha de elaboración y responsable profesional reintegrador encargado de la aplicación de cada uno de los instrumentos.

Observación de Control Interno
CC, CODA, LM, PJ, últimos documentos Junio de 2012
CC, CODA, PJ, LM, EPS, Ultimo documento encontrado "Encuesta de empleabilidad" sin fecha de diligenciamiento ni firma de profesional reintegrador que la aplico
CC, CODA, LM, Ultimo documento encontrado incompleto, no se tiene claridad sobre el tipo de documento que es y en la parte de atrás de esta hoja existe una anotación de notificación al participante el 3 de junio de 2007
CC, CODA, LM último documento "Formato único para verificación previa de requisitos Ley 1424 de 2010" de diciembre 2011 octubre 2011
C,C, CODA y documento de asesoría individual de 2011 (3 doc en carpeta)
CC, CODA, PJ, Ultimo documento encontrado Certificación del "Programa para la reincorporación a la vida civil y la Corporación Educativa CEDAVIDA" sin fecha de expedición.
CC, último documento "Cuestionario etapa psicosocial" sin fecha de diligenciamiento, y firma de profesional que aplico
Solamente se encontró fotocopia de la cedula y certificación Banco Caja Social
CC. CODA, PJ, LM, Ultimo documento "Instrumento de competencias Psicosociales" sin fecha de elaboración
CC, CODA, Ultimo documento "Formato de monitoreo y seguimiento unidad de negocio" abril de 2011 sin todos los datos básicos de la UN diligenciados
CC, CODA, LM, PJ, últimos documentos "Asesoría educativa" Octubre 2010 sin firma profesional reintegrador; Comunicación traslado SIN FECHA de CS móvil
No se encontraron documentación de identificación del participante. Único documento en la carpeta "Formato único para verificación previa de requisitos Ley 1424 de 2010" de diciembre 2011
El expediente se encuentra aun en Villavicencio se activo en el CS Engativa el 11 de abril de 2013
CC, CODA, Acta de entrega física, acta de compromiso, ultimo documento Encuesta Empleabilidad sin fecha de diligenciamiento, ni firma de profesional que aplico
CC, CODA, PJ, LM, EPS, Ultimo documento encontrado "Encuesta de empleabilidad" sin fecha de diligenciamiento ni firma de profesional reintegrador que la aplico
No se encontraron documentación de identificación del participante. Ultimo documento encontrado "Certificación educativa" sin fecha de expedición
CC, CODA, PJ, Ultimo documento encontrado 9/9/2011
CC, CODA, LM, último documento encontrado de Montería, 5 de julio de 2011
CC, EPS, PJ, LM ultimo documento "Instrumento competencias psicosociales", Diciembre 15 de 2012
CC, CODA, PJ Ultimo documento encontrado "Informe de Gestión Visita domiciliaria" sin fecha de diligenciamiento ni firmad el profesional reintegrador
No se encontraron documentación de identificación del participante. Ultimo documento encontrado "Remisión del usuario a otros servicios" septiembre de 2010
CC, CODA, PJ, EPS ultimo documento "Asesoría Educativa" sin fecha de aplicación y firma de profesional que aplico
CC, Acta de compromiso, acta de entrega física, ultimo documento "Cuestionario Clasificador - Etapa Psicosocial" sin fecha de diligenciamiento y sin firma de profesional que aplico
CC, CODA, Acta de entrega física, acta de compromiso, Vigencia 2011
CC, CODA, Ultimo documento Acta de Compromiso FPT sin todos los campos diligenciados y fecha

exacta de la misma y del profesional
No se encontraron documentación de identificación del participante. Ultimo documento encontrado "Cuestionario de evaluación tutor" junio de 2008
CC, CODA, LM, Ultimo documento "Instrumento de competencias Psicosociales" mayo de 2012
CC, CODA, LM, ultimo documento encontrado 27 octubre 2010, traslado CS Rafael Uribe
No se encontraron documentación de identificación del participante. Ultimo documento encontrado "Cuestionario Clasificador. Etapa Psicosocial" sin fecha de diligenciamiento ni profesional que la aplico
No se encontraron documentación de identificación del participante. Ultimo documento certificación educativa 2008
CC, CODA, SISBEN Ultimo documento julio de 2012
CC, CODA, Ultimo documento Asesoría educativa sin fecha de diligenciamiento ni firma profesional que aplica
CC, CODA, EPS, Ultimo documento Acta de Compromiso FPT sin fecha de diligenciamiento
CC, CODA, EPS, Ultimo documento Acta de Servicio Social, Agosto de 2012
CC, CODA, Ultimo documento "Acta de Reunión Seguridad" Mayo de 2012
CC, CODA, PS, SISBEN, último documento encontrado del 25 de octubre de 2010 "Notificaciones estudio caso de Riesgo"
CC, CODA, Ultimo documento certificación educativa 2009
CC, CODA, Ultimo documento CAFAM - FA 2009
CC, CODA, Ultimo documento Notificación Personal sin fecha
CODA, PJ, Ultimo documento ICBF Febrero de 2011
CC, Ultimo documento encontrado "Acta de culminación beneficio psicosocial" Noviembre 20 de 2012
CC., CODA, PJ, SISBEN. Ultimo documento 2011 Acta aplazatoria educación
CC, Ultimo documento encontrado "Entrevista de ingreso o reactivación al proceso de reintegración". Julio de 2012 , sin firma de profesional que aplico
No se encontraron documentación de identificación del participante. Se encontraron 3 documentos en la carpeta y el ultimo "Ficha de actualización datos SAME" octubre 2012
CC, CODA, "Entrevista inicial proceso de reintegración" julio de 2012
CC, PJ, LM, EPS, último documento "Encuesta de conocimiento en salud" diciembre de 2012
CC, CODA, PJ Ultimo documento encontrado "Acta de culminación beneficio psicosocial" enero 29 de 2013
CC, CODA, PJ, Ultimo documento Certificación Servicio Social, septiembre de 2012

Acompañamiento Municipios

El día 23 de Mayo de 2013 esta auditoría realizó acompañamiento al Profesional Reintegrador Jhon Leonardo Beltrán en las actividades programadas en el Municipio de Villeta – Cundinamarca asi:

a. Seguimiento y visitas Servicio Social en Villeta

- Ancianato Municipal de Villeta – hermanas “El amigo del Anciano”

La reunión de seguimiento se sostuvo con la Secretaria del Ancianato debido a que la Madre y coordinadora del lugar no se encontraba dentro del municipio. Ella de manera general nos informo sobre los resultados que se obtuvieron en la prestación de este servicio por parte de los participantes Diego Alberto Moreno, Nancy Barrera Serna, y Ruperto Gaitan Marroquin en la labor de jardinería.

Los participantes inicialmente estuvieron asistiendo pero debido a varios inconvenientes y problemas de salud Diego Alberto Moreno y Nancy Barrera Serna no continuaron el servicio social. La persona que atendió la visita manifestó la inconformidad que existe en el Ancianato por la falta de comunicación por parte de los participantes de este tipo de eventos, dado que de por medio existía un compromiso.

Ellos manifestaron a su reintegrador inconformidades con la prestación del servicio social en este lugar, sienten la prevención de las personas del lugar quienes limitan también cualquier tipo de contacto con los ancianos, en contravía del objetivo del servicio social que es, lograr integrar a los participantes con la comunidad y las personas. Por esto mismo manifiestan su interés de cambiar de

lugar para continuar dicha labor.

Queda pendiente una próxima reunión con la Coordinadora del Ancianato para tratar estos temas y llegar a nuevos acuerdos y compromisos por las dos partes.

- **Ancianato Generación Vital Corpovida.**

La reunión se sostuvo con la Directora del Proyecto Ana Mireya Abello Cuervo, quien hizo un balance del servicio social prestado por los participantes Wilton Gonzalez, Leidy Johana Castro, Luis Bonel Tinoco Ariza y Nelson Giovanni Riveros Rodriguez.

La Directora del Ancianato manifestó su total satisfacción y resalto considerablemente la labor desempeñada por Luis Bonel Tinoco Ariza quien culmino la prestación del servicio a satisfacción y está pendiente del acto de culminación en dicha institución. Quedo programada para mediados de junio de 2013.

Se hablo del caso de los participantes Wilton Gonzalez y Leidy Johana Castro quien asistió solo en una ocasión con su bebe y quienes por una situación de riesgo no pudieron seguir desarrollando el servicio social.

Nelson Giovanni Riveros Rodriguez asistió solo en una ocasión pero la Directora manifestó que en él no se observo tan claramente su compromiso y posteriormente no volvió ni recibió comunicación alguna por parte de él sobre los temas que le impidieron continuar cumpliendo con el servicio social.

Se pudo observar claramente la disposición y apoyo de la Directora con el Programa de Reintegración y en continuar apoyando esta iniciativa, pero reitero la necesidad de establecer compromisos reales por parte de los participantes con este proceso, ella está dispuesta a brindar de nuevo la oportunidad otros participantes para que en esta institución presten sus servicios.

- **Alcaldía – Hogar del Anciano**

Se sostuvo reunión con la funcionaria de la Alcaldía Johanna Bohórquez de Dirección de Desarrollo Social de la Alcaldía, quien manifestó que la principal causa de haber iniciado el servicio social en el Hogar del Anciano es debido a su actual proceso de cambio de sede. Ella manifestó que es importante esperar a que este cambio se de y de igual forma tener los materiales requeridos para que los participantes desarrollen su servicio social en esta institución.

Se hablo del caso del participante Dumar quien es el único que actualmente está desarrollando su servicio social y que está enfocado a apoyar las labores de enfermería dado el conocimiento que tiene en este campo, considera que ha sido un apoyo importante para la institución no solo por los conocimientos sino por la disposición que tiene y cumplimiento de los deberes que le son asignados durante el horario que asiste.

Por lo anterior y su buen desempeño esperan poder brindarle una oportunidad laboral desde la Alcaldía para que ejerza estas funciones de manera permanente y bajo roles más específicos y funciones claras, por el momento se espera que culmine con sus ochenta horas de servicio social.

b. Acompañamiento a Talleres

Taller de seguridad – Colegio Cayunda

Este taller conto con la presencia del Patrullero de Policía Luis Bolaños y de diez participantes (William, Nelson, Wilson, Nancy, Leónidas, Jorge, Briseida, Luis, Fabio y Leidy).

A cargo del Patrullero estuvo una pequeña presentación que consistió básicamente en recordar cuales son los actuales servicios que está prestando la policía y se convoco a los participantes a participar de una nueva iniciativa que estará a cargo de la Policía denominada “Escuela de Seguridad Ciudadana”, y para esto solicito al profesional reintegrador que dentro de las reuniones mensuales se

abra un espacio para tratar los temas pertinentes de esta escuela, los cuales estarán a cargo de funcionarios de la policía.

Los participantes manifestaron al Patrullero que aun existe estigma por parte de la policía con ellos en repetidas ocasiones los han detenido sin razón justificada y llevados a los calabozos.

Posteriormente el Profesional Reintegrador Jhon Leonardo Beltrán hizo una presentación en power point a los participantes sobre "Seguridad".

Se trataron temas al final sobre servicio social, plan de negocio, SENA - FPT, empleabilidad y demás situaciones personales de los participantes.

Esta auditoría pudo acceder a un espacio de tiempo con los diez participantes en donde de manera general se hizo un sondeo uno a uno sobre cómo ha sido su proceso y como les ha parecido el programa y los servicios brindados por la ACR. De manera general manifestaron su conformidad con el programa, con las oportunidades brindadas y por la labor de los profesionales reintegradores que ha influido de manera grata en el proceso individual.

Algunas de las conclusiones a las cuales se llegaron y en donde los participantes manifestaron su interés porque son temas que se deben estudiar y fortalecer dentro del programa es el tema de empleabilidad (oportunidades laborales), vivienda, fortalecimiento a las actividades agrícolas que actualmente desarrollan, flexibilización de cumplimiento de requisitos para acceder a capital semilla para el plan de negocio o fortalecimiento, y adicional la posibilidad de brindar un auxilio o apoyo a los hijos de las madres cabezas de familia.

Intervención Familiar *"La intervención con familia se ha llevado a cabo a través de algunas actividades familiares, donde en ocasiones niños, y compañeros (as) asisten a las actividades grupales. Por otra parte, se entregan cartas para la gestión de cupos en Educación y Salud, situación que la mayoría de veces agiliza el proceso de inclusión. Además, de la socialización, convocatoria e inclusión de la familia en la oferta del SENA.*

El CS remitió a esta auditoría informe sobre Intervención Familiar y Comunidad vigencia 2012 a la fecha en donde se resalta lo manifestado por ellos en cada uno de los temas así:

Durante el 2012 y 2013 se han entregado cartas, esto se hace por demanda de las PPR:

- Salud: 66
- Educación: 36
- Sena: 57 familias y 23 de comunidad.

Algunos casos de violencia intrafamiliar que se han detectado se trabajan con el profesional reintegrador, se hacen orientaciones jurídicas con problemas de inasistencia alimentaria u otras dificultades a nivel familiar, dando respuestas oportunas a las solicitudes. También dentro de las asesoría individuales que llevan a cabo los profesionales Reintegradores hay consultas con relación a problemas de pareja, problemas con hijos, con hermano, las cuales son orientadas y trabajadas desde la atención del servicio psicosocial. Cabe aclarar que esto se da por demanda.

A partir del año 2013 se reactivaron las visitas domiciliarias bajo el enfoque de superación a la vulnerabilidad-dimensiones. A la fecha se han realizado 300 visitas, en las cuales se identificaron las condiciones de habitabilidad, se recolectó información sobre el núcleo de convivencia e hizo seguimiento a la oferta local de servicios de los cuales son beneficiarios. Ejercicio que ha permitido un mayor y real acercamiento a las familias de las PPR".

Comunidad

"La intervención directa con la comunidad se ha venido realizando particularmente a través de los procesos de concertación con las acciones de servicio social. El Centro de servicios de Engativa acompaña 11 de las 15 provincias del Departamento de Cundinamarca, se ha realizado una gestión bien importante con 15 alcaldías y alrededor de 15 instituciones que trabajan con población vulnerable como son Ancianos, personas con problemas de consumo SPA, hogares infantiles, comedores comunitarios, instituciones educativas,

Juntas de Acción comunal, Institutos distritales como el IDRD, fundaciones: CRAN-Funlaupaz, entre otras. Dentro del proceso de acercamiento se ha evidenciado un mayor reconocimiento y aceptación del proceso de la PPR. En todos hay un trabajo directo con la comunidad beneficiaria, en algunas comunidades específicas se ha podido compartir la “realidad de las PPR”, es decir reconociendo su condición de desmovilizado con un proceso de reintegración, que busca una nueva oportunidad para reintegrarse a la vida civil y comunitaria. También en algunos escenarios las PPR han tenido la posibilidad de reconocerse como PPR y pedir perdón, esto ha ocurrido especialmente en dos cierres de Servicio Social. (Verificar carpetas de actas de reunión externas y de Servicio Social- Az Planes de Acción Servicio Social- Módulo de Acciones de Reconciliación)”.

6. HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

El Centro de Servicios está incumpliendo el artículo 4 de la Resolución 163 del 2011, donde establece” El beneficio de atención psicosocial, tendrá en todo caso una duración de hasta dos(dos) años y seis meses,, conforme al modelo de atención psicosocial implementado por la ACR. Pasado este tiempo la persona en proceso de reintegración podrá solicitar un servicio de atención Psicosocial, sin que cause el desembolso del apoyo económico a la reintegración ”

El Cs está incumpliendo el decreto 1391 del 2011, en lo que respecta a planes de negocio.

7. OBSERVACIONES

- Como resultado de las entrevistas practicadas a los participantes, es importante tener en cuenta la necesidad de que siempre el CS cuente con el personal profesional competente y con la experiencia en lo social.

8. RECOMENDACIONES

- Sistema Gestión Integral: Se debe solicitar capacitación a nivel central en el modelo de Sistema de Gestión Integral y trabajar la construcción de los procedimientos del Centro de Servicios de manera participativa.
- SAME: Es importante que la administración tome la decisión de implementar un programa que permita compilar la información en una sola carpeta por participantes y/o escáner la información de los participantes en un servidor. igual manera se requiere definir los documentos mínimo que debe contener una carpeta de los participantes.
- Es necesario que la administración asuma la custodia y administración de los expedientes de los participantes.
- Se recomienda que los profesionales del CS en la medida en que vayan produciendo documentación de algún participante haga el traslado de la misma al equipo SAME para su custodia y almacenamiento en el respectivo expediente, esto con el fin de mejorar la trazabilidad del proceso y poder leer más fácilmente el estado de la ruta de cada participante.
- Los profesionales Reintegradores deben recibir una capacitación sobre el tema de identificación, preparación, evaluación, financiamiento y sostenibilidad de proyectos. De igual manera debe quedar antecedentes físicos y/o magnéticos que permita tener información sobre los planes de negocios.
- Se debe hacer un seguimiento a los planes de negocio que genere valor agregado y no solo cumplir con diligenciar formatos
- La ACR debe buscar la estrategia que permita ampliar la oferta de cursos que ofrece el Sena o con otras instituciones.
- Se resalta la importancia de culminar los participantes que estén en intermedia dos y en avanzada con el modelo planteado en la Resolución 163/2011 y no implementar nuevos modelos. Además se debe facilitar la salida de participantes que quieren ser culminados por llevar más de 5,6,7,8 años en el programa
- La razón de ser de la ACR debe ser el participante y por lo tanto el trabajo de los profesionales reintegradores debe ser este, por ello se recomienda fortalecer de nuevo el tema de los talleres psicosocial, las temáticas e intervenciones.
- Se debe hacer un estudio de cargas de trabajo para establecer el número máximo de participantes que debe atender un profesional Reintegrador.
- Se debe flexibilizar las normatividad de la ACR y ajustar esta normatividad a la realidad de cada región y características de cada participante.
- En el tema de las asistencias a talleres con los biométricos debe mejorarse con el fin de hacer más

eficiente, eficaz y efectiva la toma de las huellas y por ende maximizar el tiempo de los profesionales Reintegradores para el desarrollo de los talleres.

- Dada el volumen y la gestión administrativa se está descuidando las intervenciones con el participante
 - El objeto principal de los profesionales Reintegradores es el participante y no la gestión administrativa.
 - El operador cuyo objeto es "prestar sus servicios para apoyar el proceso de identificación, implementación y sistematización de acciones de servicio social a participantes de la Agencia Colombiana para la Reintegración (ACR) en los CS ACR-Medellín y Paz y Reconciliación. " se gasta aproximadamente el 70% en gastos administrativos y solo se invierte el 30%.
 - Se debe generar una estrategia de custodia con seguridad en el manejo de los expedientes ubicados en el Centro de Servicios –SAME Los planes de negocios debe corresponder a un diagnóstico de la región y así poder cruzar demanda y oferta.
 - Algunos instrumentos que se aplican tienen cambios significativos en el corto plazo, esto es que existen versión 1, versión 2 y se afirma que no se ha terminado de evaluar cuando se están cambiando.
 - Existe diferentes cuadros de entrada pero no de salida y lo que se preguntan los reintegradores es que se hace con toda la información solicitada.
 - Recomendamos que para mayor efectividad en la comunicación de actividades y eventos la información llegue antes que se realicen, por cuanto pudimos observar que algunas veces llega los afiches y material de comunicación cuando se ha terminado las jornadas y/o eventos.
 - Se recomienda que el CS en adelante procure dejar el registro de la fecha de diligenciamiento de los instrumentos y firma del profesional que los aplica en todos los documentos que van a hacer parte del expediente del participante.
 - Es importante que el CS solamente tenga asignados los participantes sobre los cuales se ejecuta la ruta de reintegración y que son objeto de la misma, esto con el fin de quitar carga cuantitativa al CS y a los profesionales reintegradores de estados como fallecidos, sin registro de ingreso, pérdida de beneficios, extraditados y retiros voluntarios.
 - Es importante que el líder del CS solicite al finalizar los contratos el diligenciamiento dentro del Informe final de Gestión en campo de "*Registro de asuntos en trámite, su estado actual y acciones que se recomienda seguir*". Esto con el fin de que el CS de prioridad a los temas que en algún momento pueden llegar a ser urgentes y coyunturales tras la finalización de labores de un contratista y que requieren de la asistencia de personal de planta, mientras se cubren los procesos de contratación en cada vigencia.
- También es importante que la líder del CS tenga en cuenta aquellas dificultades, conclusiones y recomendaciones que plasman los contratistas al finalizar su contrato en el Informe Final de Gestión, con el fin de buscar el mejoramiento en la gestión y si es el caso trasladar al nivel central los temas que requieran de otro tratamiento más profundo para que desde allí se busquen nuevas alternativas.
- Se recomienda ser más exhaustivo y riguroso en el manejo y custodia de la documentación que producen los profesionales reintegradores, para que estos documentos – instrumentos vayan al expediente del participante y tener mayor claridad sobre los servicios prestados al mismo y su estado dentro del proceso.
 - Se recomienda que los Profesionales Reintegradores enfatizan a los participantes dentro de sus talleres la importancia del Servicio Social y el compromiso de cumplir con lo pactado en las diferentes instituciones donde se desarrollarán las labores.
- De igual manera recalcar los beneficios y reales objetivos de cumplimiento del mismo para evitar incumplimientos en las instituciones donde se han comprometido.

9. CONCLUSIONES

- Se resalta la gestión adelantada en el CS por los diferentes profesionales con las instituciones públicas y privadas de los diferentes municipios en donde se han ganado espacios para realizar la labor de servicio social.
- Se destaca el esfuerzo y compromiso diario del CS y sus profesionales con el cumplimiento de las metas institucionales, en gran medida este resultado obedece al buen ejercicio de planeación mensual de actividades que hacen los diferentes profesionales del CS para cumplimiento del tal objetivo.

Nombre Auditor Líder:	Wilson Velandia	Fernando Melo	Nombre Jefe Dependencia/Proce so Auditado:	Ana Maria Mendoza Diaz
Firma Auditor Líder:			Firma Auditado:	