



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

1. INFORMACIÓN BÁSICA AUDITORIA

CÓDIGO DE AUDITORÍA	AI-011	TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría Interna de Gestión - Kennedy
FECHA DE INFORME:	Mayo 31 de 2013	PROCESO / DEPENDENCIA AUDITADA:	Gestión administrativa y misional
FECHA DE LA AUDITORIA	Mayo 27 a Mayo 31 de 2013	AUDITORES:	Edgar Gerardo Vásquez Molano
AUDITOR LÍDER:	Giovanni Gonzalez		

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 AUDITORIA

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 AUDITORIA

Antecedentes:

El día 11 de junio de 2013 esta auditoria revisó la información disponible en el SIR - Sistema de Información para la reintegración del Centro de Servicios Kennedy para cada uno de los componentes y se encontró lo siguiente:

Se encontraron asignados al Centro de Servicios 1862 participantes así.

Estado	Participantes
Activo	1137
En Investigación para pérdida de beneficios (6 meses)	474
Inactivo	79
Pérdida de Beneficios	56
Culminado	34
Desmovilizado sin registro de Ingreso	29
Fallecido	27
Suspendido	12
Terminó componentes	7
D1059 - Reciben beneficios los familiares	5
Retiro Voluntario	2
Total general	1862



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

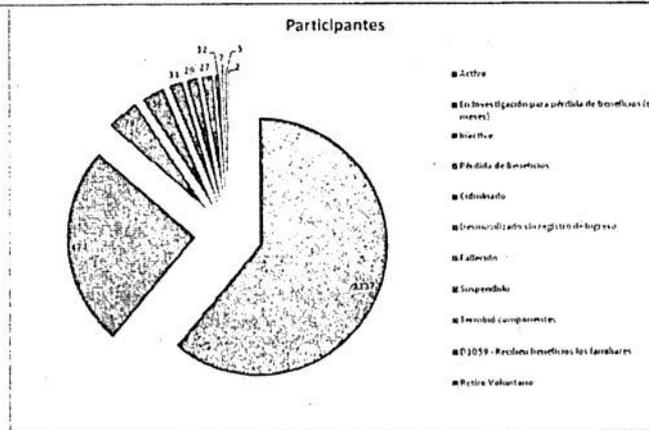
FORMATO INFORME DE AUDITORÍA



CÓDIGO: EM-F-03

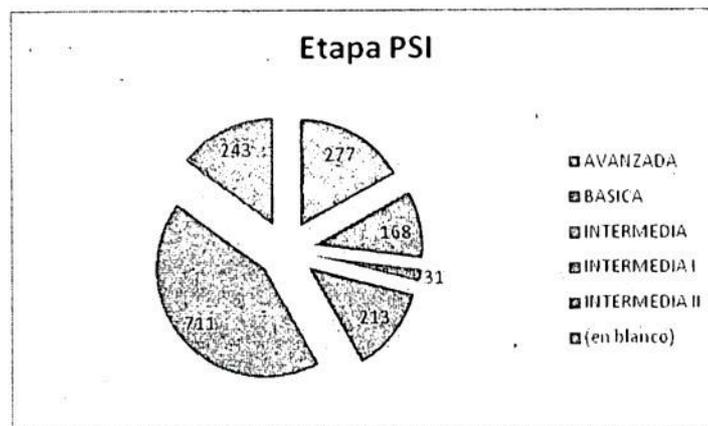
FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01



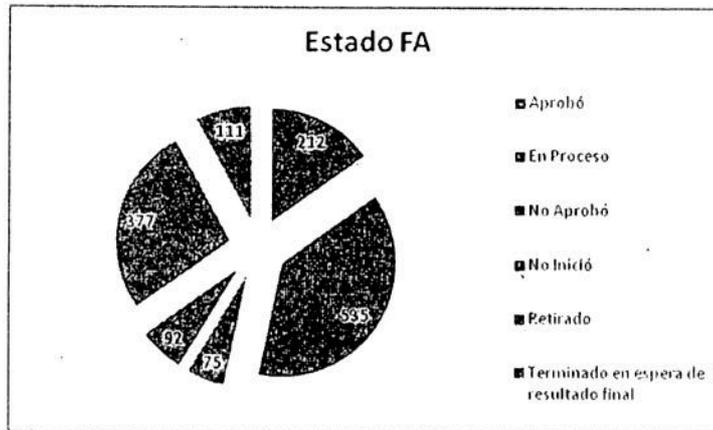
Para el **Componente Psicosocial** se encontraron en etapa a 1643 participantes en las siguientes etapas:

Etapa	Participante
AVANZADA	277
BASICA	168
INTERMEDIA	31
INTERMEDIA I	213
INTERMEDIA II	711
(en blanco)	243
Total general	1643



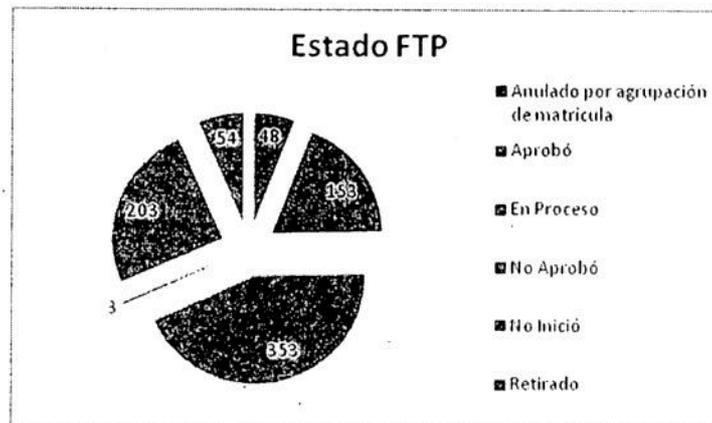
Para **Formación Académica** se encontraron los siguientes registros para los participantes asignados al Centro de Servicio de Kennedy.

Estado FA	Participantes
Aprobó	212
En Proceso	535
No Aprobó	75
No Inició	92
Retirado	377
Terminado en espera de resultado final	111
Total general	1402



En *Formación para el trabajo* se encontraron registros de 813 participantes y su estado así:

Estado FTP	Participantes
Anulado por agrupación de matrícula	47
Aprobó	161
En Proceso	351
No Aprobó	3
No Inició	197
Retirado	54
Total general	813



Planes de Negocio

Se consultó el reporte que genera el SIR Planes de Negocio "*Reporte de Participantes con PdN con estado de Desembolso*" desde http://portalsir:85/reportes/planes_negocio.html vigencia 2004 a 2013 y se encontraron para Kennedy 770 registros, así:

Estado de la Unidad de Negocio	Total
En Operación	47
En Riesgo	6
UN Cerrada	207



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

(en blanco) ¹	510
Total general	770



EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Día Lunes:

Se realizó entrevista al líder del centro de servicios de Kennedy Andrés Echavarría Ramírez, Diana Erazo asesora de reintegración, Sandra Vargas asesora operativa, Dra. Eliana Paola Castilla Parra asesora Jurídica, quienes respondieron lo siguiente:

- No se han realizado visitas por parte de los directivos del nivel central
- No se ha recibido capacitación del SIG pero se conoce a través de medios de comunicación, internet y carteleras.
- Se han dado a conocer los objetivos estratégicos y se tienen en lugares visibles.
- Tienen plan operativo; se realiza seguimiento cada mes con los profesionales reintegradores. El plan de acción son las actividades que realizan para ejecución del plan operativo.
- Han participado esporádicamente en la construcción de procesos y procedimientos pero no ha existido un verdadero acompañamiento de la oficina de planeación.
- Para la construcción de la planeación del CS se realizó un estudio de circunstancias y condiciones particulares de los reintegradores y de los participantes, sin embargo no participan en la construcción de metas que impone el nivel central
- Tienen indicadores en el plan de acción de los reintegradores pero no indicadores financieros.
- No cuentan con mapa de riesgo formalmente.
- Hacen reuniones dos veces al mes para verificación de metas.
- Es un proceso exitoso en el marco de las experiencias mundiales sin embargo se debe implementar etapas socioeconómicas para la verdadera reintegración del participante, hemos avanzado en la corresponsabilidad y en la estigmatización. Se ha ido mejorando poco a poco algunas falencias que se tenían. Se ha dado una verdadera mejora continua. Hay que mejorar mucho la comunicación con los participantes. Y mejorar la credibilidad.
- Primero se analiza el documento o instructivo enviado por el nivel central y luego la comunicación se realiza a través de los profesionales reintegradores, y los promotores, y mediante convocatorias masivas y en el CS donde

¹ En blanco significa que tuvo desembolso total pero no tiene reporte de su estado actual de la unidad de negocio. No sabemos si está cerrado o funcionando



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

SIGER

CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

se les realizan recomendaciones.

- Se viene adelantando convenio con el municipio de Soacha, con la Fundación San José y con las instituciones educativas.

Administrativo:

- En austeridad del gasto se realiza seguimiento al uso de la papelería,
- En el CS existen 19 contratistas y 7 funcionarios.
- Los funcionarios conocen sus funciones de acuerdo al manual.
- No ha existido programa de inducción al personal que ingresó con posterioridad a octubre de 2012.
- Durante el año 2012 no tenían control alguno para el horario de los funcionarios, a partir de Febrero de 2013 el control de ingreso de los funcionarios lo realizan mediante planillas los vigilantes, de 8am a 5 pm, los permisos los registran en la misma planilla,
- El gestor de tecnología lleva el inventario de las herramientas tecnológicas, a la gestor operativa no se le hizo entrega formal del cargo sin embargo realizó inventario general con el enlace de tecnología. Se les proporcionó a los vigilantes el inventario completo para que lo reportaran en la empresa.
- Se realiza seguimiento de pqrs a través del asesor Jurídico.
- Conocen el procedimiento para cubrir vacantes tanto de funcionarios como de contratistas.
- El nivel central no ha dado a conocer la ley de acoso laboral,
- El ARL solo ha realizado una visita para pausas activas.
- En el procedimiento de entrega de documentos y herramientas de trabajo por parte de los funcionarios o de los contratistas está a cargo del gestor operativo.
- El procedimiento del suministro de papelería es bimensual, a través de la página de UNIPLES. Una solicitud para funcionarios y otra para reintegradores. Sin embargo algunas marcas de productos son muy deficientes.
- No se ha recibido capacitación para la atención del cliente externo.
- Se realiza un Informe mensual de seguridad y de Aseo.
- Manifiestan que tienen procedimiento objetivo sobre la continuidad de los contratistas. (ver formatos)
- Los funcionarios por iniciativa propia han realizado visitas domiciliarias.
- Manifiestan que se atienden en promedio 45 participantes diarios.
- Manifiesta que el servicio de 472 es muy deficiente y solo se acercan al CS una vez a la semana.
- Manifiestan que carecen de medios tecnológicos (scanner) y herramienta de trabajo para algunos reintegradores. Los reintegradores comparten puestos de trabajo (mesas), y las condiciones del CS en cuanto a infraestructura no son optimas, (hacinamiento), hacen falta sillas y no son ergonómicas faltan muebles y archivadores, no tienen privacidad ni pueden tener una verdadera custodia de los documentos que así lo requieren.
- No existe control sobre préstamo de expedientes.

Misional:

- Las autoridades no reportan delitos de los participantes.
- Los registros son confiables en el SIR, sin embargo la asesora jurídica manifiesta que en muchas oportunidades el SIR no es confiable, los contactos no son en muchas oportunidades los actualizados.
- No existe procedimiento por parte del CS para la entrega o préstamo de documentos y expedientes de los participantes, todo el tema de archivo documental lo maneja el SAME.
- La carga laboral de los reintegradores se realiza cada seis meses por la zona de atención, y la Redistribución la realizan los asesores de reintegración.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

- Existe control de las visitas y viáticos.
- Cada reintegrador elabora el plan de trabajo con los participantes mensualmente.
- Para pérdida de beneficios se cita a comité y se decide en el, sin embargo no es lógico que en dicho comité no haga parte la asesora de reintegración.
- En salud estamos sujetos a la atención que nos presta el distrito en muchos casos.
- Solo existe un profesional 3 en todo Bogotá, las actividades quedan registradas en los códigos de cada una de ellas.
- Se le están asignando responsabilidades a los docentes que no deberían asumir. Es una falencia del proceso.
- existen solo tres instituciones educativas para adultos en Kennedy y Bosa y algunos están desarrollando FA en Soacha.
- Existen casos de participantes que han perdido más de dos ciclos y siguen recibiendo beneficios. y los tienen identificados.
- Falencias en FA: registro histórico, no tenemos examen clasificatorio sino el de la institución educativa, no hay seguimiento en términos de aprendizaje, si inician el ciclo en tiempo diferente podrían perderlo.
- Con el SIR se verifican los pagos de beneficios para participantes.
- El servicio social lo controla el operador pero con apoyo de la ACR. Hay 5 iniciativas con FES
- En el Sir si se pueden ingresar las actividades de seguimiento post
- Los asesores de reintegración revisan los reportes de los reintegradores.
- Se realizaron 329 traslados normales
- 31 participantes se graduaron en 2012,

Se realizo entrevista a los reintegradores:

1. María Yinet Romero
2. Adriana Lucia Quintana Zambrano
3. Yinet hasilyth rodríguez rivera
4. Sonia León
5. Marcela Ramírez
6. Victor Hugo Aguilar.
7. Alba Sánchez
8. Juan Carlos estupiñan rojas
9. Sandra marcela campos
10. Erika Betancur
11. Alfa Parrao

- No están de acuerdo con la forma de vinculación ya que prácticamente están cumpliendo con un horario, en bienestar está marcada la diferencia entre contratistas y funcionarios, la falta de prestaciones económicas es tenaz, las incapacidades suspenden el contrato y la gestión de la ACR, falta compañerismo por parte de financiera para el pago ya que por errores insignificantes les suspenden el pago, es bastante incomodo no ser funcionarios, no hubo equidad en la vinculación en 2012, son la parte misional de la entidad.
- Licencia de maternidad de solo un mes.
- Todos consideran que influye mucho la forma de vinculación,
- Manifiestan que falta organización, a veces se realizan actividades dobles por falta de planeación y organización.
- Martha Lucia (anterior Líder) fue una persona muy clara y la comunicación era asertiva, La ACR no es el mejor ejemplo de planeación día a día se está en coyuntura y todo sobre el tiempo. No han tenido líder durante varios



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

SIGER

CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

periodos, Martha lucia hizo que la comunicación empezara a fluir, manifiestan que por la falta de planeación no se están culminando responsablemente a los participantes. Marta lucia ayudó a terminar el mal clima que existía en el CS antes de ella.

- Los procedimientos no son claros y siempre a faltado asesoría por parte del nivel central, no fueron claras las metas en el 2012, falta análisis por parte de las personas que imponen las metas desde el nivel central, se están midiendo números y no personas ni calidad, manifiestan que la meta de bilingüismo es absurda sobre todo cuando NO manejan gramaticalmente el Español, está salida de todo contexto, consideran que tienen sobre carga laboral.
- El SIR se convirtió en un sistema enemigo sobre todo en región (Sonia y Víctor) no se debería hacer el concepto manual sobre los avances de los participantes, debería ser producido por el SIR. Hacen conceptos sin conocer a las personas, especialmente cuando hay personal nuevo o cambiado.
- No están de acuerdo con las visitas domiciliarias sobre todo con los tiempos de 2 meses para visitar a todos los participantes además de la seguridad.
- La ruta es más garantista con los participantes que con los reintegradores.
- Están completamente en desacuerdo con el aplicativo o encuesta de habitabilidad, muy mal diseñado.
- La inversión en dinero para hacer visitas domiciliarias es asumida por los reintegradores.
- Se está priorizando la forma y no el fondo, es decir no se miden impactos del programa de reintegración, se gradúan número pero no calidad
- El tema del profesional reintegrador desordenó todo. Ahora nadie sabe cómo va cada participante.
- Muchos instrumentos están alejados de la realidad, y no se han construido con las personas que realmente saben del trabajo en campo.
- Los instrumentos tienen problemas de redacción, y son tan viejos que todavía tienen los logos de la alta consejería. Están diseñados para que contesten lo que la ACR quiere escuchar.
- Manifiestan su inconformidad con el pago tardío de las expensas (hasta 1 mes después)

MARTES 28 DE MAYO

Los dos auditores con la compañía de una profesional reintegradora nos desplazamos al municipio de TENA Cundinamarca vereda la Gran Vía donde realizamos visita a la Institución Educativa Departamental la Betulia y entrevistamos al Rector: Carlos José y la Coordinadora: Luz Marina Zarate, en la cual manifestaron que los participantes que han estudiado en la Institución han sido un excelente ejemplo y los han vinculado en temas del colegio para realizar el trabajo social.

Nos movilizamos hasta el municipio de Viota donde entrevistamos a los participantes:

1. John Alexander Barreto López cota 0377 de 2007
 2. Beiby Perdomo Cota 0569 de 2007
- Manifestaron que no hay acompañamiento por parte del área jurídica del CS de Kennedy, además que los profesionales reintegradores del 2012 en muchas ocasiones no realizaban los talleres y solo los citaban a los participantes en el terminal para firmar la planilla, no tienen acompañamiento en seguridad, han manifestado sus inquietudes pero tampoco confían en la Policía del municipio.
 - Como queja del proceso manifiestan que no se cumple lo que se promete, no existió colaboración alguna a la familia.

Visitamos la Institución Educativa Francisco José de Caldas de Viota donde entrevistamos a la Rectora y nos manifestó que en el 2012 tubo 26 participantes de los cuales ya se graduaron 24 con honores, igualmente comentó que no hubo problema alguno de violencia o amenaza alguna, de los participantes hacia los docentes o los compañeros, existió un participante que estando estudiando cometió un delito y ella lo reporto a la ACR para ser expulsado del programa de FA. Manifestó que todos tenemos derecho a una segunda oportunidad.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

Posteriormente realizamos visita domiciliaria al participante Luis Felipe Guerrero Martínez Coda 3200 92 en el municipio de Anapoima en la cual manifiesta que no ha existido acompañamiento jurídico por parte de la ACR ni del CS de Kennedy, además comenta que la atención prestada por el CS cuando realiza alguna llamada es grosera e inútil.

MIÉRCOLES 29 DE MAYO.

Se revisó la planilla de ingreso y control de horario de los funcionarios desde el 11 de febrero de 2013 hasta el 23 de mayo de 2013 donde se pudo constatar que se lleva un verdadero control a los funcionarios y estos cumplen con el horario estipulado y en muchas ocasiones laboran horas adicionales.

Se revisaron las expensas y viáticos correspondientes a los meses de agosto, septiembre, noviembre y diciembre de 2012,

En el mes de agosto hubo 22 comisiones y expensas de las cuales ninguna tiene la firma y autorización del líder del CS.

Existen inconsistencias en los informes de algunos reintegrados entre la agenda programada de reuniones con los participantes y la duración de cada una de las actividades, por ejemplo de 9 a 10 AM taller x duración del taller cuatro horas y la siguiente actividad seguía a las 10 de la mañana, una hora siguiente.

Se evidencia falta de planeación en las actividades que realizan los reintegrados en los municipios, por cuanto en una misma semana viajan y viatican dos reintegrados diferentes a un mismo municipio a realizar actividades de corresponsabilidad que bien se pueden hacer por un solo reintegrador en un solo día o vía telefónica. Existe un posible detrimento patrimonial

Se evidenciaron pagos por viáticos a la ciudad de Fusagasugá la cual queda a 2 horas de Bogotá x más de 2.800.000 en 4 meses, donde se pernoctó, siendo más económico solo asumir los pasajes, sin importar si debe ir uno o dos días seguidos desde Bogotá.

Se evidenció pagos semanales a la reintegradora de Girardot por 240.000 para venir a llenar planillas, siendo lo más ágil y eficiente el correo o la internet.

Los informes de la mayoría de los profesionales reintegrados no describen las actividades ni relacionan los participantes que atendieron o asistieron a los talleres.

Se realizó revisión a la supervisión del contrato de Mr. Clean para el periodo comprendido entre marzo de 2012 a marzo de 2013, donde se evidenció que las reclamaciones y solicitudes realizadas a los contratistas han sido resueltas a satisfacción.

Se realizó revisión a los informes de supervisión del contrato de seguridad con la empresa SUPERIOR en donde se evidenció que se ha dado cumplimiento a las solicitudes realizadas por el líder del centro de servicios y en general durante el periodo comprendido entre marzo de 2012 a marzo de 2013 se ha prestado un buen servicio.

Se revisaron 26 carpetas de los contratistas del CS de Kennedy donde se pudo establecer que solo 2 de ellas tienen informes finales de los cuales se desatacan las siguientes sugerencias realizadas por los profesionales reintegrados:

- "Se recomienda tener en cuenta los tiempos de los centros de servicios ya que del nivel central piden todo sobre el tiempo y no cuentan con los tiempos del centro de servicios, además el Sistema de Información SIR tuvo bastantes inconsistencias y no permitió un desempeño adecuado"
- "Los procesos que se llevan a cabo desde el área administrativa deben apoyar y no obstaculizar las actividades misionales que realizan los profesionales de la ACR y mayor aun no deben convertirse en un problema para las acciones que impulsan el desarrollo de la misión de la Agencia"



ACR
Agencia Colombiana
para la Reinintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

SIGER

CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

- "Es importante que las áreas administrativa y misional trabajen de manera coordinada, pensando siempre en que todos trabajamos al servicio de los participantes, para ello debe pensarse en procesos de inducción y capacitación efectivos, jornadas de actualización de procesos y procedimientos, entre otras estrategias que sean de doble vía para que los directivos conozcan el trabajo de campo"

Se revisaron 9 carpetas de los contratistas del centro de servicios de la vigencia 2013 donde se pudo establecer que pese a que se presentan los informes de actividades mensuales es imposible realizar un seguimiento del avance y calidad de las actividades realizadas no se cuenta con indicadores que permitan medir la eficiencia y eficacia de su labor dentro de cada expediente.

Las carpetas de los contratistas de 2013 se encuentran foliadas en orden y con hoja guía.

No existe un formato de novedades de contratistas.

Se revisaron las planillas de entradas de documentación y se les realizó seguimiento a su tiempo de respuesta, a su claridad en la información, a muestra aleatoria de 6 derechos de petición:

1. José Ursan Barrera Coda 1064 de 2008 se respondió en términos y efectivamente.
2. Sandra Marlen Acero Roa Coda 21- 00211 se respondió en términos y efectivamente.
3. Martha Janneth Sierra Baquero Coda 1410 – 10 se respondió en términos y efectivamente.
4. Norvey Valencia Rojas Coda 1840-06 no se encuentra evidenciada la respuesta del derecho de petición interpuesto en noviembre 15 de 2012.

Se realizó entrevista con los funcionarios :

1. Paola Andrea Ortiz
2. Oscar Dario Martinez González (asistente de atención)
3. Katherine Gaona

- La diferencia de vinculación entre los funcionarios y los contratistas marca el clima organizacional
- Creen que deberían ser vinculados en planta
- El clima organizacional ha mejorado desde enero de 2013 antes no existían espacios de comunicación
- No han recibido capacitación en acoso laboral.
- Dos de los entrevistados ingresaron hace 5 meses y nos se las ha dado inducción, ni capacitación en el puesto de trabajo.
- Manifiestan que se encuentran hacinados, no han recibido pausas activas, no existe plan de bienestar
- No cuentan sino con un scanner el cual no da abasto por la cantidad de información que se maneja.
- Faltan archivadores lokers.
- No existe espacio para poder escuchar en privacidad a los participantes.
- El SIR a finales de mes se colapsa y afecta el trabajo en tiempo de los funcionarios y de los contratistas, su acceso para solicitar información es complicada.
- Las funciones del manual son muy generales y no especifican los que realmente deben hacer.
- El biométrico no es una herramienta confiable, toca verificar todo lo que se sube a través de dicha herramienta.
- Se está realizando doble trabajo por culpa del biométrico.
- Tienen mucha responsabilidad para el cargo que están desempeñando
- En la actualidad no se está revisando ni verificando lo que realizan las digitadoras.
- No ha existido capacitación al cliente para los funcionarios del centro de servicios.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

- Manifiestan que el asistente de atención debería realizar visitas a región para capacitar a los participantes en algunos temas.
- No se hace verdadero control del 90% de asistencia PARA EL PAGO POR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.
- Manifiestan que la ruta y el proceso carece de mucha "sustancia"
- Por cumplir metas hacemos que muchos participantes pierdan el trabajo, citándolos tanto al centro de servicios.
- Llega mucha publicidad y no es la necesaria.

Se realizó entrevista a la Dra. Sandra Vargas asesora operativa del centro de servicios de Kennedy y al profesional Cristian Angulo asistente de tecnología donde se estableció:

Contratación: Las carpetas se rehicieron en abril del año 2013 gracias a la gestión de la nueva funcionaria en la parte administrativa ya que para el año 2012 no se tenían carpetas de contratistas y funcionarios

Control de Inventarios de los funcionarios: para el tema de control de inventarios y asignación a los funcionarios y contratistas de los recursos tecnológicos necesarios para el buen desempeño de su labor se encontraron todas las actas respectivamente firmadas *las cuales fueron verificadas y se encuentran debidamente firmadas y las placas de inventarios si corresponden con el inventario enviado por nivel central*

Inventario físico de bienes muebles: El CS de Kennedy actualmente cuenta con un inventario de bienes muebles que no es suficiente y además obsoleto para la cantidad de funcionarios y contratistas que laboran en el CS, en la gran mayoría de los casos comparten el escritorio 2 0 3 profesionales sillas dañadas no cuentan con archivadores. Una impresora en buen estado pero que no la tienen funcionando, se recomienda utilizar esta herramienta para uso de todos los funcionarios y contratistas del CS.

Infraestructura: El CS tiene aprobado el cambio de sede y que en estos momentos se encuentran en la búsqueda de la misma. Se presenta hacinamiento por la estructura organizacional del CS, no existen espacios para la atención óptima del participante, además se presenta taponamiento de tuberías etc.

Medios de comunicación: Debido a la gran cantidad de participantes que se presentan en el CS de Kennedy y sus municipios el CS cuenta con un celular para comunicación diaria con los participantes y 10 líneas telefónicas y un fax. Se manifestó la necesidad que desde el nivel central se autoricen por lo menos un (1) celular mas y la ampliación del plan de minutos, ya que la comunicación con los participantes se hace constante y necesaria para el buen desarrollo de la labor de su líder y reintegradores

Envío de correspondencia y Recibo de correspondencia en el CS: Una vez a la semana la empresa de correo 472 recoge la correspondencia la cual se considera que no es suficiente por la cantidad de correspondencia solicitan que por lo menos 3 veces a la semana se preste este servicio.

Tecnología: Existen 8 biométricos que se encuentran en mantenimiento de los cuales 2 llevan más de 2 meses y 6 por un mes. Para los reintegradores dicen que la funcionabilidad que tienen los Biométricos, debido a las frecuentes fallas y demora en el proceso de toma de huella a los participantes no es efectiva, hace falta capacitación por parte del contratista para la manipulación de estos aparatos por parte de los reintegradores. Para los reintegradores la implementación de toma de huella ha perjudicado los tiempos de los talleres y la programación misma, dado que este proceso demanda un tiempo considerable debido a las fallas mismas del sistema y en muchas ocasiones se tiene que recurrir a las planillas. Entre los principales problemas están que no hay estabilidad del software al 100%, que el huellero debería estar integrado al aparato, no hay cobertura a nivel región. Esto hace que se presenten muchas inconsistencias entre la información tomada con el biométrico y la que realmente alimenta el SIR, como la información y los participantes que asistieron a las actividades los toma como no asistieron. Se recomienda el cambio de la mayoría de equipos de computo por obsolescencia

Seguridad Industrial: solo se han recibido por parte de nivel central la señalización, con instrucciones de ubicación.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

SIGER

CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

E el CS si han recibido 2 capacitaciones los brigadistas del CS, quienes la conforman son: la asesora jurídica, el ENLACE en tecnología, y el asistente de atención.

Requieren la constitución de una caja menor, para aquellos imprevistos que se deben subsanar inmediatamente.

SIR: Este aplicativo es de gran utilidad en el manejo de la información de los participantes y la información que se ve reflejada en este, es el resultado de la información que se alimenta en el mismo. El encargado de la parte tecnológica del CS dice que la herramienta es buena, que la funcionalidad está entre el 80 y 90 % y su confiabilidad de este aplicativo está entre el 60 y 70%. Al abrir varias ventanas se satura y se bloquea, en muchos casos no coincide la información, en fechas de corte los reportes no se pueden generar el mismo día, se solicita depurar sus bases de datos, no se tienen los permisos necesarios para realizar bien la labor..

JUEVES 30

Se realizó visita al edificio que la gestora operativa y el líder tienen estudiado para realizar el traslado de sede del centro de servicios, donde se pudo constatar que es un lugar con facilidad de acceso para los participantes, contratistas y funcionarios, cuenta con 5 pisos y un área de más de 500 metros cuadrados, donde se pueden realizar las entrevistas a los participantes de manera privada, y se puede contar con un auditorio para realizar los talleres requeridos dentro de la ruta de reintegración, además cuenta con 2 baños por cada piso y un lugar que se puede adecuar para la sala de espera.

Se realizó visita a la participante Maryorick Hernández Álvarez cota 2400-216. Quien tiene un café internet que monto hace tres años con la colaboración del desembolso que realizó la ACR. Manifiesta estar conforme con el programa, sin embargo **es objeto de estudio la siguiente afirmación que realizó: "en ocasiones estoy arrepentida de haberme desmovilizado"** más aun si tenemos en cuenta que es una desmovilizada que se graduó del programa en diciembre de 2012. Así mismo manifiesta que nunca se le ha brindado acompañamiento jurídico desde la ACR.

Revisados las actas de comité de casos excepcionales y gestión interna en formación académica se pudo establecer:

- Junio 36 casos 25 rechazados
- Julio 61 casos 4 rechazados
- Agosto 24 casos 4 rechazados
- Septiembre 14 casos
- Octubre 11 casos
- Noviembre 9 casos

Se realizó reunión con el personal del SAME

SAME. Esta auditoría se reunió con los profesionales del SAME del Centro de Servicios de Kennedy, encargados del archivo custodia y préstamo de expedientes de los participantes además de la custodia de planillas para FA, FPT y Psicosocial evidenciándose lo siguiente:

- a. El archivo está ordenado en dos grupos por individuales por código de Coda al igual que los colectivos.
- b. Los documentos que reposan en cada uno de los expedientes son los suministrados mediante acta entregada por la Gestora Operativa de forma mensual, a partir de mayo se van a entregar quincenalmente para que sean archivados dentro de los mismos, estos documentos no tienen tablas de retención ni foliación.
- c. El SAME tiene en custodia 1.909 expedientes. Se pudo constatar el control que hace el SAME en el tema de transferencias de expedientes, lo cual lo hace bimensualmente y de acuerdo a las fechas establecidas desde el SAME a nivel central para cumplir con este propósito. Se hacen de centro de servicios a centro de servicio para el caso de los participantes que se trasladaron. También se hacen transferencia a nivel central de expedientes de



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

participantes fallecidos, extraditados y que perdieron beneficios.

- d. Se revisó el control de préstamo de expedientes que tiene el SAME y se encontró en las planillas el registro de los préstamos que se hace a los profesionales de la ACR así como su respectiva devolución.
- e. Es importante que la ACR defina la aplicación de tablas de retención y así saber que debe contener un expediente de un participante, para poder determinar que le falta a cada uno de ellos. Se observó que en la gran mayoría de ellos carecen de la mínima información necesaria como (Acta de compromiso, certificaciones psicosocial, certificados de estudio, planes de negocios, planillas de asistencia, seguimiento a los planes de negocios, etc.
- f. Se pudo evidenciar que los expedientes de los participantes no cuentan con un archivo con las medidas de seguridad necesarias para mantenerlos con carácter reservado. Se encuentran en un cuarto sin llave en archivadores viejos y en cajas.
- g. En esta entrevista también nos comentaron que aun están recibiendo información de participantes encontrada en cajas (guaca) y en la cual llevan casi un (1) año en el recibo de la depuración de esta información.
- h. Se recomienda retirar del archivo SAME el Scanner que está funcionando en este mismo lugar, por seguridad de la información que allí reposa.
- i. Se revisaron las 58 carpetas de muestra de los participantes.
- j. Se realizó entrevista a la asesora Jurídica Dra. Eliana Paola Castilla Parra.

VIERNES 31

Reunión de cierre de la auditoría.

OBSERVACIONES

TALENTO HUMANO

1.1. DIRECCIÓN

- El Doctor Andres Echeverria a pesar del corto tiempo en su cargo ejerce un liderazgo que es reconocido por todos los funcionarios del Centro de Servicios y por ende contribuye al logro de los objetivos y cumplimiento de metas
- El estilo de Dirección abierto y participativo del Centro de Servicio permite que la información fluya en todas las vías en el Centro de Servicios
- Una variable importante a resaltar es el manejo de la comunicación, la cual es directa y permanente entre el líder y todos los funcionarios del Centro de Servicios.
- Se pudo observar un excelente clima laboral, en gran parte propiciado por la líder del Centro de Servicio y sus coordinadores (Administrativo, programático, jurídico).
- El Centro de Servicios cuenta con un personal calificado y comprometido con la gestión de la ACR, entendida como la intercepción de planeación, ejecución y control.
- La ACR tiene como objetivo principal la atención Psicosocial de los participantes y no es explicable que por estar desarrollando actividades administrativas se deje en segundo plano la atención psicosocial. En la ACR el componente Psicosocial es lo que nos diferencia de otros programas, por cuanto el derecho a la educación y salud la gestión es mínima y adicionalmente es un derecho constitucional que el estado debe ofrecer con o sin intervención de la ACR
- La normatividad legal vigente es inflexible e induce al error a los servidores de los Centros de Servicios.
- Se pudo evidenciar mediante las entrevistas realizadas a los reintegradores y a los funcionarios del centro de servicios que la forma de vinculación de los profesionales reintegradores afectan el clima organizacional, el compromiso frente al proceso de reintegración y el bienestar laboral de los servidores públicos.
- Se pudo establecer que a los funcionarios no se les ha brindado una capacitación ni inducción sobre sus funciones desde el momento de su posesión.
- Se carece de un programa de bienestar y estímulos para los funcionarios al interior del centro de servicios de Kennedy.
- Se evidenció que solo a partir del mes de febrero de 2013 se lleva un control de ingreso y salida de los funcionarios



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

SIGER

CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

del centro de servicios de Kennedy donde se constató que cumplen con un horario de entrada y salida y que en muchas ocasiones laboran horas adicionales a dicho horario. .

- Mediante las entrevistas realizadas a los funcionarios y contratistas se determinó que se carece de un conocimiento generalizado del procedimiento descrito en la Ley 1010 de 2006.(acoso Laboral)
- Mediante entrevistas realizadas se evidenció que ha mejorado el clima organizacional del centro de servicios de Kennedy, desde el 2012, sin embargo no cuentan con espacios de comunicación frente a problemáticas que se origina de la relación laboral.
- En la revisión y análisis realizados a las comisiones o expensas generadas por los funcionarios y contratistas en el periodo de muestreo comprendido entre agosto de 2012 a diciembre de 2012 se pudo establecer que 22 autorizaciones de expensas se encuentran sin la firma de la líder de la época, se originaron mas de 2.000.000 en comisiones para el municipio de fusagasuga a hora y media de la ciudad de Bogotá, y semanalmente durante los meses auditados se le reconocieron viáticos a la profesional de Girardot para venir a Bogotá a entregar planillas por la suma de 400.000. lo anterior generando un posible detrimento patrimonial por falta de planeación y seguimiento en la austeridad del gasto. .
- No se encuentran ni físicamente ni en medio electrónico los informes finales de los profesionales reintegradores del mes de diciembre de 2012, lo que imposibilita el seguimiento y análisis de las observaciones que los profesionales reintegradores tengan o hayan descrito frente al proceso de reintegración así como el seguimiento y evaluación de sus actividades y la forma objetiva de analizar su continuidad.
- Se pudo establecer la carencia de controles e indicadores de la gestión de los reintegradores, las carpetas de sus contratos se han venido creando en la vigencia 2013 pero se evidenció que durante el 2012 se carecía de los informes mensuales físicamente y en dichos informes no se establece el seguimiento a los participantes que tiene cada profesional reintegrador. .
- Se evidenció mediante la entrevistas realizadas que los técnicos administrativos realizan una doble función frente a la digitalización, que adelantan de la información de las planillas suministradas por los profesionales reintegradores y los datos arrojados por el instrumento tecnológico "biométrico"
- Se evidenció que en el centro de servicios de Kennedy no se realiza control sobre la información que los técnicos administrativos digitan o alimentan en el SIR.
- Se carece de una capacitación en el manejo y atención al cliente generalizada.
- Se evidenció que a los nuevos funcionarios no se les realiza entrega formal de los asuntos que tienen a cargo ni se les realiza inventario de los documentos pendientes de trámite.

1.2. GESTION DOCUMENTAL

Se destaca la excelente gestión que viene desarrollando el centro de servicios de Kennedy frente a la administración y organización de los documentos,(se encuentran foliados y con lista de chequeo) durante la vigencia de 2013, lo cual se evidenció en la verificación de las siguientes carpetas y expedientes:

- Viáticos y expensas
- Ingreso y egreso de funcionarios
- 34 Carpetas de los contratos de prestación de servicios
- Carpetas de comité de casos excepcionales y gestión interna.
- Contratos de Mr Clean y Seguridad Superior.
- Novedades de funcionarios y contratistas.

La documentación de los participantes en el Centro de servicios de Kennedy se encuentra administrada por personal ajeno a la ACR (SAME). Informan que tienen un inventario de carpetas de los participantes que se desmovilizaron



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

individualmente y colectivamente el cual consta de 1909 expedientes de participantes frente a 2315 participantes que aparecen en el SIR (la diferencia se debe establecer y justificar). No se encontraron tablas de retención documental para la administración de las carpetas de los participantes y el manual del "proceso de ingreso y verificación, organización y archivo de documentación de participantes de la ACR en los expedientes por parte del equipo S.A.M:E de la OIM", sin embargo revisadas las carpetas de 58 participantes se pudo establecer que los parámetros para archivo de la documentación no son uniformes y no se encuentra la información requerida. Así mismo se pudo evidenciar que no está definido un control para el acceso y manipulación de los expedientes de los participantes.

Revisadas las carpetas, documentos y archivo de gestión del centro de servicios se pudo evidenciar que no se están cumpliendo los parámetros dispuestos en la LEY 594 de archivos relacionados con la administración de los documentos.

Los traslados de los expedientes se realizan cada dos meses por un procedimiento ajeno a la ACR.

1.3. LOGISTICA E INFRAESTRUCTURA

- En la actualidad en el centro de servicios de Kennedy se encuentra prestando el servicio de aseo y cafetería la firma MR CLEAN con un operario. Revisados los informes de prestación de servicios del operario de aseo y cafetería se pudo establecer que durante la vigencia 2012 el contrato fue ejecutado sin novedad alguna,
- El servicio de Vigilancia lo viene desarrollando la firma SUPERIOR con 4 vigilantes, revisados los informes de la vigencia 2012 se pudo establecer que el servicio prestado se cumplido a satisfacción.
- Se pudo establecer mediante las entrevistas y acompañamiento a las actividades que los Biométricos NO cumplen su finalidad y por el contrario hacen más dispendiosa las obligaciones y funciones de los contratistas y funcionarios.
- para el tema de control de inventarios y asignación a los funcionarios de los recursos tecnológicos necesarios para el buen desempeño de su labor no se encontró acta alguna de la entrega de estos elementos para el 2012, problema que ya se subsana para el año 2013 gracias a la excelente labor de su gestora operativa. *Al inicio de cada contrato se le hace un acta de entrega a los contratistas de la parte tecnológica la cual fue verificada y se encuentran debidamente firmadas y las placas de inventarios si corresponden con el inventario enviado por nivel central.*
- El CS de Kennedy actualmente cuenta con un inventario de bienes muebles que no es suficiente y además obsoleto para la cantidad de funcionarios y contratistas que laboran en el CS, en algunos casos comparten mesas 2 o 3 profesionales sillas dañadas, archivadores dañados, equipos obsoletos etc.
- Se constató que el servicio que presta el operador 472 en correspondencia en muchas ocasiones es ineficiente toda vez que el término de entrega de documentación no es el ideal y solo recogen correspondencia una vez a la semana.
- Se pudo establecer que el centro de servicios de Kennedy atiende en promedio 45 participantes al día para lo cual requiere un espacio mucho más amplio y cómodo, la sede actual no es óptima para la prestación de servicios y la atención a las personas en proceso de desmovilización, los contratistas o reintegradores no poseen un puesto de trabajo adecuado para la atención al participante toda vez que carecen de privacidad para realizar las entrevistas, existe un hacinamiento laboral, la sala de espera de los participantes es demasiado incómoda y las instalaciones en general no son aptas para trabajo de oficina y mucho menos para atención a participantes.
- Se evidenció que existen cajas con material de comunicaciones (evento convenio JICA y ACR emprendimiento y empleo) que no se utilizaron para el propósito inicial incurriendo con ello en un posible detrimento patrimonial por falta de planeación entre la oficina comunicaciones del nivel central y el CS
- Se evidenció la gran gestión y orden administrativo en cuanto a gestión documental se refiere.

1.4. MISIONAL



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

SIGER

CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

- De conformidad con las entrevistas realizadas se pudo establecer que el SIR presenta inconsistencias y no es confiable en algunas oportunidades.
- Se evidenció la excelente gestión que se ha desarrollado por parte de los reintegradores y directivos del centro de servicios frente a las instituciones educativas de la región tanto para la formación académica de los participantes como para la prestación del servicio social.
- Se pudo evidenciar que se carece de un plan de acción tanto en el 2012 como en el 2013 lo cual impide llevar un excelente seguimiento de metas semanales e individuales.
- Mediante entrevistas realizadas a los participantes se pudo evidenciar que la comunicación e información suministrada es insuficiente. los participantes entrevistados no saben en que etapa de psicosocial se encuentran, ni cuando culminan.
- Los participantes NO han tenido contacto alguno con los funcionarios del centro de servicios en especial con el asesor de reintegración ni con los líderes que han estado a cargo.
- Se evidenció la falta de comunicación entre la oficina jurídica del centro de servicios de Kennedy y los participantes, manifiestan que no reciben el acompañamiento necesario ni oportuno.
- Se evidenciaron 154 casos revisados en el Comité de casos excepcionales y de gestión interna, Demora en la entrega de planillas por parte de la institución educativa lo que implica un malestar de los participantes por el no pago de su beneficio en el mes correspondiente y afecta la credibilidad de los participantes hacia la ACR.
- Mediante las entrevistas realizadas a los reintegradores se pudo establecer que durante la vigencia 2012 algunos profesionales reintegradores posiblemente realizaban sus actividades y obligaciones de manera irresponsable y con falta de ética toda vez que según lo manifiestan los participantes solo los citaban para realizar la firma pero no les hacían taller alguno.
- El seguimiento en los componentes psicosocial y FA no son efectivos ni hay indicadores que midan la calidad de su desarrollo.
- Se evidenció que aunque existen 481 participantes investigados para pérdida de beneficios desde el 2012 a la fecha no se ha decretado la pérdida de ninguno.
- Se realiza dualidad de trabajo entre los reintegradores y los funcionarios de digitalización en cuanto a planillas y revisión se refiere.
- Se pudo establecer a través de entrevistas y la documentación suministrada que hace falta mucho seguimiento por parte del líder y de los asesores de reintegración a la calidad de los talleres, charlas de los reintegradores y acompañamiento a los participantes.
- Se pudo establecer el inconformismo de los profesionales reintegradores frente a la demora en el pago de las expensas y los descuentos que se les realizan.
- Revisada la información contenida en cada una de las carpetas de los participantes se encontró que debido que no existe definido en la ACR un parámetro único de administración de información, no es posible hacer consultas físicas integrales sobre el proceso de reintegración de los participantes en el Centro de Servicios

6. OBSERVACIONES

7. RECOMENDACIONES

- Es recomendable construir el plan de acción en un trabajo de equipo tanto con los lineamientos y personal del nivel central como con los funcionarios y contratistas del centro de servicios de Kennedy.
- Es necesario establecer los riesgos que conlleva cada procedimiento realizado dentro del cs.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

- Se recomienda elaborar un tablero de control que permita la toma de decisiones oportunas dentro del cs.
- Se recomienda hacer seguimiento financiero a los beneficios económicos por componente y determinar el valor pagado mensualmente.
- Es aconsejable realizar jornadas de sensibilización con todo el equipo del centro de servicios y escucharlos frente al trabajo en equipo y la mejora en las relaciones laborales del mismo.
- Se recomienda realizar jornada de depuración de documentación y orden general del cs.
- Se recomienda verificar el procedimiento interno para la corrección de errores y novedades en el SIR que afectan el pago de los beneficios de los participantes.
- Se recomienda adelantar una estrategia que permita reducir los casos presentados en el comité de casos excepcionales y gestión interna.
- Se recomienda realizar una capacitación general sobre atención al cliente (Personal y telefónicamente) (Participante) en el cual se unifiquen criterios metodológicos del trato y atención en el centro de servicios y en los talleres que se realizan con los participantes
- Es necesario que el cs sea el administrador y quien custodie la documentación relacionada con los participantes. Se recomienda realizar capacitaciones en el manejo del archivo y de gestión documental a los funcionarios que hacen parte de dicha función. Se recomienda realizar una jornada de actualización y capacitación en acoso laboral dentro del CS. Se recomienda que los funcionarios y contratistas cuenten con un espacio físico adecuado acorde con las necesidades así como contar con las herramientas necesarias para la ejecución de sus funciones u obligaciones.
- Se recomienda adelantar el trámite y gestión necesaria para conseguir un espacio físico adecuado para las necesidades de los funcionarios, contratistas y participantes.
- La ACR deberá implementar los controles necesarios en el SIR, con el propósito de mitigar los riesgos que pudiesen generarse en el reconocimiento de los beneficios económicos recocidos a los PPR y en la ejecución general de la ruta de reintegración.
- Se recomienda realizar un seguimiento más eficaz sobre las visitas domiciliarias y talleres de los reintegradores a los participantes, su contenido duración y planeación.
- Se recomienda diseñar una estrategia para mejorar la gestión de los reintegradores frente al seguimiento y acompañamiento en los planes de negocio de los participantes.
- Se recomienda tener independencia entre las oficinas del SAME y de la ACR toda vez que al ser oficina compartida existe la posibilidad de riesgo de pérdida de documentos.
- Es necesario mejorar los canales de comunicación con los participantes y verificar el buen trato y excelente servicios de los reintegradores y de las personas de atención al usuario.
- Se recomienda llevar un control mensual de cuanto gira el centro de servicios de Kennedy por concepto de cada uno de los componentes.
- Se recomienda realizar una mejor planeación o estrategia para el gasto en viáticos y expensas de los contratistas de región.
- Se recomienda diseñar una estrategia de mayor acompañamiento y orientación a los participantes, por parte de los reintegradores.
- El CS debe diseñar un plan para mejorar la información de las carpetas de los participantes.
- Se recomienda realizar una capacitación a los reintegradores en elaboración de proyectos
- Los planes de negocio deben reposar en el CS para su seguimiento y evaluación.
- Se recomienda que la carga laboral de los reintegradores debe ser evaluada mínimo trimestralmente algunos de ellos en junio del presente año van a tener más del 50% de los participantes culminados en el componente psicosocial.
- Se recomienda verificar la estrategia de seguimiento en el componente FA



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA



CÓDIGO: EM-F-03

FECHA
20/02/2013

VERSIÓN
01

- Se recomienda flexibilizar los horarios de atención y de programación de los talleres para aquellos participantes que trabajan formalmente.
- Se recomienda establecer una estrategia de mayor acompañamiento y asesoría jurídica a los participantes del centro de servicios de Kennedy.
- Se recomienda crear junto con el nivel central indicadores de calidad en los diferentes procesos del centro de servicios.
- Se recomienda dar cumplimiento al horario establecido desde el nivel central y/o unificarlo.
- Se recomienda depurar y organizar el archivo de gestión de conformidad con las instrucciones dispuestas desde el nivel central y lo establecido en la Ley 594.

8. CONCLUSIONES

Anexos

Nombre Auditor Líder:	Giovanni Arturo Gonzalez Zapata	Nombre Jefe Dependencia/ Proceso Auditado:	Andres Eduardo Echeverría Ramirez
Firma Auditor Líder:		Firma Auditado:	

