



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN 2019

BOGOTÁ D.C., MARZO DE 2019

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. AMBIENTE DE CONTROL	4
2. GESTIÓN DEL RIESGO EN LA ENTIDAD	6
3.1. ACTIVIDADES DE CONTROL	9
4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	12
5. MONITOREO Y SUPERVISIÓN CONTINUA EN LA ENTIDAD	14
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	21
1.1. Recomendaciones o aspectos por fortalecer	22

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), establecido mediante el decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, la Agencia presenta informe enfocado en el mencionado modelo; así las cosas, éste se desarrollará bajo el Ciclo: Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) y, también, bajo las siete (7) dimensiones establecidas en el MIPG a saber: a) Talento Humano; b) Direccionamiento Estratégico y Planeación; c) Gestión de Valores con Resultado; d) Evaluación para el Resultado; e) Información y Comunicación; f) Gestión del Conocimiento e Innovación; y, g) Control Interno.

Para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Control Interno se tienen los siguientes roles y responsabilidades:

- **Línea Estratégica de Defensa:** Alta Dirección y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
- **Primera Línea de Defensa:** Servidores públicos responsables de monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo.
- **Segunda Línea de Defensa:** Gerentes públicos, líderes de procesos, coordinadores y supervisores que dan cuenta de la gestión transversal e institucional de la Entidad
- **Tercera Línea de Defensa:** Grupos de Control Interno de Gestión.

Como motor para el desarrollo de la gestión y operación de las siete (7) dimensiones y 17 políticas establecidas en el Modelo de Integración de Planeación y Gestión Institucional de la Agencia se tienen los principios de Integridad y Legalidad lo que le permite, a su vez, al servidor público cumplir con compromiso y responsabilidad sus funciones y demás obligaciones normativas.

La ARN viene realizando una serie de actividades para cada una de las políticas mencionadas de la siguiente manera:

1. AMBIENTE DE CONTROL

Corresponde al conjunto de directrices y condiciones mínimas que brinda la Alta Dirección de la Agencia con el fin de implementar y fortalecer el Sistema de Control Interno.

Con el fin de generar ambiente de control a escala directiva, y basada en las líneas de defensa, la Agencia cuenta con los siguientes elementos de control:

1.1. Línea de Defensa Estratégica

- Creación de los Comités directivo y de Coordinación de Control Interno mediante la Resolución 0119 de 2018.
- Creación del Comité Sectorial de Auditoría mediante Resolución 0494 de 2017.

1.2. Primera Línea de Defensa

- Conformación de Mesa de Trabajo en Equipo para tratar temas específicos.
- Reuniones de seguimiento de las Dependencias bajo el Esquema de Autocontrol.
- Reporte de la información en los aplicativos del: a) Sistema Integrado de Gestión para la Reincorporación (SIGER); Sistema de Información para la Reintegración (SIR); c) Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB); d) Sistema Integrado de Información Financiera (SIIF); e) Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados (SINERGIA); f) Sistema de Seguimiento a Proyectos de Inversión (SPI); g) Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG); h) Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP); i) CHIP CONTABLE de la Contaduría General de la Nación; j) Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes (SIRECI) de la Contraloría General de la Nación; k) Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP); l) Sistema e Nómina “Hominis”; m) Sistema de Administración de Recursos Físicos

“Aladino” m) Sistema Integrado de Gestión de la Presidencia de la República (SIGEPRE); entre otros.

- Reporte de la ejecución de los contratos de prestación de servicios.
- Prestación del servicio misional de Asesoría y Acompañamiento.
- Formulación y reporte de los acuerdos de desempeño y de gestión.
- Definición y aplicación de los controles al Mapa de Riesgos de los 16 procesos establecido por la Agencia.
- Definición del Código de Integridad.
- Sensibilizaciones y Capacitaciones.
- Formulación de la Planeación Institucional.
- Presentación de informes relacionados con la aplicación de las políticas de operación de los 16 procesos.

1.3. Segunda Línea de Defensa

- Creación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante Resolución 0118 de 2018 y ajustado mediante la Resolución 4034 de 2019.
- Reuniones de Comités Sectoriales de Gestión y Desempeño.
- Supervisión de Contratos.
- Seguimiento a la gestión a través de indicadores definidos en el SIGER.
- Presentación y publicación de los informes de gestión transversales e institucionales en el portal electrónico de la Entidad.
- Monitoreo de los riesgos definidos en el SIGER.
- Seguimiento a las metas sectoriales.
- Evaluación de percepción.

1.4. Tercera Línea de Defensa

- Elaboración y presentación del Plan Anual de Auditorías.
- Ejecución y presentación de los informes de auditorías.
- Asesoría y acompañamiento en la formulación, ejecución, seguimiento y control a la gestión institucional (planes operativos y estratégicos, etc.; indicadores de procesos; mapas de riesgos; planes de mejora; y, documentación en general, entre otros)

- Apoyo en la formulación, seguimiento y control de los planes de mejora.
- Evaluación de la eficacia de los planes de mejora y acciones de los mapas de riesgos.
- Elaboración, presentación y publicación de los informes de ley y de gestión.
- Sensibilización al personal que labora en la Agencia sobre el tema de control interno de gestión.

2. GESTIÓN DEL RIESGO EN LA ENTIDAD

Teniendo en cuenta las líneas de defensas, a continuación, se describen las acciones de control cumplida frente a los riesgos durante la vigencia 2019:

2.1. Línea de Defensa Estratégica

El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno ejecutó las siguientes acciones:

- Aprobación de la política de Riesgos contemplada en el Manual de Riesgos y en los Mapas de Riesgos de los Procesos según acta N° 01 del 30-01-2019.
- Seguimiento a los riesgos de corrupción y de gestión según actas N° 1 del 30-01-2019 y N° 2 del 08/11/2019.

2.2. Primera Línea de Defensa

Los funcionarios y contratistas de la Agencia realizaron y aplicaron los controles asociados a sus actividades, tareas y responsabilidades que se encuentran en los documentos e instrumentos para la mitigación de los riesgos, obteniendo los siguientes resultados:

- Aplicación de los controles definidos en los mapas de riesgos para la Vigencia 2019.
- Registro de información en los siguientes aplicativos:
 - ✓ SIGER: para el seguimiento a los riesgos de corrupción y a los catalogados en el nivel extremo y para el seguimiento trimestral de los demás riesgos de gestión con sus respectivos análisis y monitoreos.

- ✓ SIR: para el control de las acciones ejecutada en la prestación del servicio de asesoría y acompañamiento.
- ✓ SIGOB: a través de circulares con información acerca de los controles dirigidos a todos los funcionarios de la Agencia.
- ✓ SIIF: para el control de las transacciones financieras de la Entidad que permiten hacer vigilancia a los riesgos Financieros definidos.
- ✓ CHIP CONTABLE para efectuar la verificación del riesgo en la presentación de los Estados Financieros de manera oportuna.
- ✓ SIRECI, SIGEPRE, SIIPO, SISCONPES, SPI, SINERGIA, SIGEP: para el control en la trasmisión de información oportuna.
- ✓ SECOP: para el control de los riesgos en la contratación.
- Formulación de acciones correctivas para los riesgos materializados.

2.3. Segunda Línea de Defensa

De acuerdo con las 12 reuniones realizadas por el Comité de Gestión y Desempeño durante la Vigencia 2019 se destacan las siguientes actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos:

- Presentación de la política de riesgos y los mapas de riesgos al equipo directivo.
- Seguimiento a los riesgos.
- Realización de mesas de trabajo para el fortalecimiento de controles.

2.4. Tercera línea de defensa

Para el desarrollo y cumplimiento de este rol y componente, el Grupo de Control Interno de Gestión, realizó seguimiento a los riesgos de corrupción y de gestión; al respecto, se presentaron y publicaron los respectivos informes durante la Vigencia 2019; estos se pueden consultar en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Informes-Plan-Anticorrupción-y-Atención.aspx> y

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Informes%20Mapa%20de%20Riesgo%20Institucional%E2%80%8B.aspx>

Como resultado de la información presentada durante el mencionado periodo se presenta un nivel acumulado de gestión de los riesgos del 93.33%; no se cumplió el 100% por la materialización de tres (3) riesgos, a saber: a) atención oportuna a las PQRS–D; b) ineficacia de las acciones implementada de los planes de mejoramiento; y, c) pago no debido, a continuación, se presenta el resumen de los riesgos:

Proceso	Riesgo	Acción	Materialización de Riesgos	Riesgo	Observaciones Control Interno
Atención al Ciudadano	1	4	0	Inoportunidad en el seguimiento a los términos de ley y a la calidad en las respuestas de las PQRS-D en la Agencia.	En el seguimiento a los Riesgos y en las auditorías ejecutadas hemos encontrado que algunas PQRS-D no son contestadas a tiempo, indicando la materialización del riesgo del objetivo del proceso – “ Atención oportuna”
Direccionamiento Estratégico	2	8	0		
Diseño	2	4	0		
Evaluación Control y Mejoramiento	4	4	1	Inadecuada formulación y eficacia de planes de mejoramiento-2018	En el análisis registrado el 12/07/2019 se señaló por el Líder de Proceso que en las Auditorías realizadas en el segundo trimestre se evaluó la eficacia y se estableció que diez (10) hallazgos fueron ineficaces razón por la cual se materializó el riesgo.
Gestión Administrativa	4	20	1	Pérdida de bienes de la Entidad por sustracción, por parte de terceros.	Se verificó en el SIGER que se registró el seguimiento el 05/04/2019, la materialización del riesgo, señalando que se presentaron dos (2) hurtos y una pérdida de bienes de la Entidad.
Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios	3	4	0		
Gestión de Comunicaciones	1	3	0		
Gestión de Relaciones Externas	1	1	0		
Gestión de Tecnologías de la Información	5	7	0		
Gestión del Talento Humano	5	8	0		
Gestión Documental	3	6	0		

Gestión Financiera	5	11	1		Se verificó en el SIGER que se presentaron tres (3) pagos no debidos así: - Por caso de riesgo el cual fue integrado. - Consignación errónea a una de las cuentas de la Fiduciaria "La Previsora S.A.", la cual fue reintegrada a la Agencia. - Consignación a una orden de embargo de un proceso ya culminado. A la fecha ya se realizó la formulación de los planes de mejora PM-19-00014; PM-19-00015 y PM-19-00022.
Gestión Jurídica	3	8	0		
Gestión Legal	1	28	0		
Implementación	2	31	0		
Seguimiento	3	6	0		
Total General	45	153	3		

3.1. ACTIVIDADES DE CONTROL

En este componente se destacan todas las acciones de control que se aplicaron durante la Vigencia Fiscal 2019 así:

3.1.1. Línea de Defensa Estratégica

El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno efectuó seguimiento a los siguientes temas:

- Aprobación del Plan Anual de Auditorías y sus modificaciones; esta información se encuentra publicada haciendo clic en el siguiente enlace: <http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/auditorias.aspx>
- Carta de Representación que se utiliza para ejecutar las auditorias que se encuentran en el aplicativo SIGOB y en la carpeta compartida destinada para tal fin.
- Seguimiento a la ejecución de la planeación institucional de las dependencias; los riesgos; los indicadores de procesos; los planes de mejoramiento; y, las evaluaciones del Sistema de Gestión. Al respecto, se tienen como evidencias las Actas N° 1 y 2 de 2019.

- Seguimiento a los reportes sectoriales presentado en el Comité Sectorial de Auditorías. Para este caso se tiene como evidencia el Acta N° 2.
- Seguimiento al Plan Anual de Auditorías.

3.1.2. Primera línea de defensa

Los funcionarios y contratistas de la Agencia aplicaron y ejecutaron las actividades de control en cumplimiento de las 17 políticas de desarrollo administrativo que componen el MIPG; estas actividades se soportan en evidencias tales como:

- Actas de las reuniones de las Mesas de Trabajo en Equipo.
- Actas de reuniones de seguimiento de las Dependencias bajo el Esquema de Autocontrol.
- Registro de la información en los aplicativos: a) SIGER; b) SIR; c) SIGOB; d) SIIF; e) SINERGIA; f) Sistema Integrado de Información para el Postconflicto (SIIPO); g) Sistema de Seguimiento a Documentos del Consejo Nacional de Política Económica y Social (SISCONPES); h) SPI; i) FURAG; j) SIGEP; k) CHIP CONTABLE; l) SIRECI; m) SECOP; n) HOMINI; y, o) SIGEPRE entre otros. Este registro de información da cuenta de la gestión y los resultados alcanzados.
- Certificaciones e informes de actividades de la ejecución de los contratos de prestación de servicios.
- Prestación del servicio misional de Asesoría y Acompañamiento.
- Documento de reporte de acuerdos de desempeño y de gestión consolidado por el Área de Talento Humano de la Agencia.
- Registro de socialización del Código de Integridad (Valores).
- Listados de asistencia a las sensibilizaciones y capacitaciones efectuadas.
- Registro de la formulación y seguimiento de la planeación de la dependencia.
- Presentación de informes y documentos publicados en la Intranet y en el Portal Electrónico de la Agencia.
- Registro de información en los formatos requeridos por los 16 procesos que gestiona la Agencia en los campos: directivo, misional y de apoyo.
- Consolidación y archivo de la documentación en carpetas compartidas e inventario físico.

- Mediante la Resolución 4034 del 2 de diciembre de 2019 se modificó la conformación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Mediante la expedición de la Resolución N° 3991 del 28 de noviembre de 2019 se modifican los Grupos Internos de Trabajo de la Subdirección Territorial.

3.1.3. Segunda Línea de Defensa

Los directivos, coordinadores y supervisores de la Agencia, en aplicación de los controles a su cargo, reportan información de forma transversal e institucional en los siguientes aspectos:

- El Comité Institucional de Gestión y Desempeño, durante la Vigencia 2019, realizó seguimiento y control a la formulación y ejecución de la planeación institucional; a la ejecución presupuestal; a la contratación; a los estados financieros; a los riesgos; a la gestión documental; a la administración de bienes. Toda la información mencionada puede ser ubicada en las actas de los Comités mencionados anteriormente.
- Consolidación, presentación y publicación de los informes de: a) gestión; b) Cámara de Representantes; c) Cuenta Fiscal Vigencia 2018; d) Rendición de Cuentas a la Ciudadanía; e) Peticiones, Quejas, Reclamos, Soluciones y/o denuncia (PQRS–D); f) Austeridad en el Gasto; h) Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano; i) Mapa de Riesgos Institucional; j) Pormenorizado; k) Cuenta Paz; l) Presupuestal; m) Cuenta Contable; y, n) Misional, entre otros. Estos informes se pueden consultar en la siguiente dirección electrónica: <http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/ley-transparencia-acceso-informacion.aspx>

3.1.4. Tercera Línea de Defensa

El Grupo de Control Interno de Gestión aplicó las actividades de control a su cargo y obtuvo los siguientes resultados:

- Plan Anual de Auditoría Vigencia 2019: 25 informes de auditorías ejecutadas. Estos eventos se encuentran publicados en la siguiente

dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/ley-transparencia-acceso-informacion.aspx>

- 25 Planes de auditorías que se encuentran ubicados en el Módulo de Auditoría del SIGER.
- Informes de ley y de gestión publicados en la siguiente dirección electrónica: <http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/ley-transparencia-acceso-informacion.aspx>, numeral 7. Control interno.
- Planes de mejoramiento aprobados que pueden ser ubicados en la siguiente dirección electrónica:
http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Consulte_aqui_el_Informe_de_Auditoria_CGR_2018.aspx
- La presentación de este mismo correo electrónico.

4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La política y el componente de Información y Comunicación de la Agencia está basada en los instrumentos y herramientas que la Entidad ha definido dentro del SIGER; es decir, en la caracterización de los 16 Procesos.

4.1. Sistemas de Operación

Los sistemas por los cuales la Entidad realiza control a la operación institucional son los siguientes:

Nombre del sistema	Descripción del sistema	Servicio o componente	Descripción del servicio
Sistema de Información para la Reintegración - SIR	Sistema de Información para la Reintegración - Permite gestionar la información Misional de la Agencia	SIR	Personalización desarrollada por la ACR sobre el producto CRM Dynamics de Microsoft. Contiene más de 20 módulos que apoyan la gestión de las distintas áreas funcionales de la ACR que tiene que ver con la ruta de reintegración
		ARPA	Aplicación desarrollada por la ACR en .net, para proveer a los profesionales reintegradores de una solución móvil que les permite acceder a ciertas funcionalidades de atención a las personas en proceso, sin necesidad de estar conectados en línea con el SIR.
		SARA	Herramienta web desarrollada por la ACR para facilitar la consulta de información de la ruta por parte de entidades externas (convenios establecidos con Fiscalía General, ICBF)
PÁGINA WEB	Portal web de la Entidad	PÁGINA WEB	Página de la Entidad, aquí se publica información de interés para los usuarios internos sobre la entidad. También incluye algunas funcionalidades como el registro de PQRS y las notificaciones jurídicas a PPRs
INTRANET	Portal web de uso interno en la Entidad	INTRANET	Sitio utilizado por la entidad para el manejo de comunicaciones internas y apoyo a procesos internos.
		PORTAL SIR	Portal Interno dirigido a usuarios del SIR, en donde se publican los manuales de usuario, y donde se brinda acceso a los reportes de consulta de información del SIR.
		CONSTRUCTORES DE PAZ	subsitio utilizado por los profesionales reintegradores
HOMINIS	Sistema (Externo) de nómina.	HOMINIS	Servicio utilizado para liquidar la nómina de la Agencia.
ALADINO	Administración y gestión de todos los bienes de la entidad.	ALADINO	Aplicación que permite gestionar el control de inventarios
SIGOB	Gestión de correspondencia.	SIGOB	Permite gestionar los procesos de correspondencia de la entidad.
SIPRES	Consulta Histórica de desembolsos a desmovilizados.	SIPRES	Aplicación desarrollada en FoxPro y adecuada para el almacenamiento de desembolsos realizados a desmovilizados por programas anteriores a la ACR
SIGER	Sistema Integrado de Gestión para la Reintegración	SIGER	Aplicación basada en el software TMS. Permite administrar la información del proceso de Calidad de la entidad y de Gestión Institucional.

Los sistemas externos como: SIIF, SIGEPRE, SIRECI, SPI, SINERGIA, SIPO SISCOPEPES, SIGEP, entre otros, tienen definidos sus controles para su operación.

4.2. Medios de divulgación y comunicación

Los canales de comunicación que viene utilizando la Agencia, como mecanismo de control y socialización de la información producida y recibida, son los siguientes:

- Cartelera
- Correo electrónico
- Boletín Interno
- Reuniones de Equipo
- Intranet ARN
- Videos

- Redes Sociales
- Página Web
- Sistema SIGOB
- Boletín interno “Enlace ARN”
- Salvapantallas de los computadores de mesa y portátiles.
- Pantallas de Televisión (Nivel Central, Grupos territoriales y Puntos de Atención)

5. MONITOREO Y SUPERVISIÓN CONTINUA EN LA ENTIDAD

A continuación, se presentan los resultados de las actividades del monitoreo que la Agencia realizó durante la Vigencia 2019 de acuerdo con las 17 políticas de desarrollo administrativo del MIPG.

5.1. Talento Humano

Esta política obtuvo los siguientes:

- Actualización de la Estructura orgánica – cumplimiento 100%.
- Plan Institucional de Formación y Capacitación (PIC) – Cumplimiento 100%.
- Inducción y Reinducción – Cumplimiento 100%.
- Programa de Bienestar e Incentivos – Cumplimiento 100%.
- Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo – Cumplimiento 100%.
- Acuerdos de Gestión – Cumplimiento en la formulación del 100%; a la fecha se encuentra en proceso de evaluación total.

5.2. Integridad

Se implementó la Estrategia de Socialización de los Principios y Valores de la Entidad – Cumplimiento 100%.

5.3. Planeación Institucional

A continuación, se presentan los resultados con corte a diciembre 31 de 2019 con sus respectivos porcentajes de cumplimiento, así:

Plan Estratégico	●	90,20
Plan Sectorial	●	99,80
Plan de Acción CONPES 3931	●	93,00
Plan de Acción Institucional	●	99,80
Plan Anticorrupción y Atención Ciudadano	●	99,90
Plan de Participación Ciudadana	●	100,00
Desempeño de los Procesos	●	99,96
Gestión de Riesgos	●	93,33
Publicación de la Información Ley 1712	●	97,04
Total gestión Institucional	●	97,00

5.4. Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gatos Público

Con corte a diciembre 31 de la Vigencia 2019 la Agencia presentó una ejecución presupuestal, sobre compromiso, del **99,17%** y sobre obligaciones del **84,59%**.

Dicha información se puede consultar en la siguiente dirección electrónica:
<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Informacin%20Financiera%20y%20Contable/2019%20-%20Diciembre.pdf>.

5.5. Transparencia, Acceso a la Información y Lucha Contra la Corrupción

La Agencia viene divulgando, activamente, la información sobre la gestión institucional en su portal electrónico:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/ley-transparencia-acceso-informacion.aspx>

Como resultado de lo anterior, se ejecutó el 100% de lo programado en el Plan de Acción; en el mismo orden de ideas, se presenta un cumplimiento del 99,90% del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PA-AC).

El Grupo de Control Interno de Gestión realizó la verificación de este tema en cumplimiento de la Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014), con corte a diciembre de la Vigencia 2019; el mismo se puede consultar en el portal electrónico de la Agencia y, en coherencia con el reporte de verificación de la Procuraduría General de la Nación, se presenta un avance del 97,04%.

5.6. Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos

En cumplimiento de esta política la Agencia viene desarrollando aspectos, tanto misionales como operacionales, tales como la creación de instrumentos requeridos (procedimientos, instructivos, manuales y formatos de los procesos); en el mismo orden de ideas, se ha actualizado la información exigida por la Ley de Transparencia.

Esta información se puede consultar en la siguiente dirección electrónica:
<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/ley-transparencia-acceso-informacion.aspx>.

5.7. Gobierno Digital y Seguridad Digital

En desarrollo de esta política la Agencia ha venido implementando las disposiciones que, tanto el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) como el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MinTIC), han determinado para este fin; en desarrollo de estas disposiciones se han realizado las siguientes acciones:

- Dos (2) Sellos de la Excelencia en Gobierno Digital – Cumplimiento 100%.
- Implementación de la Política Gobierno Digital – Cumplimiento 100%.
- Implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) – Cumplimiento 100%.
- Plan de Seguridad y Privacidad de la Información – Cumplimiento 100%.
- Requerimientos implementados en los Sistemas de Apoyo y Misional – Cumplimiento 100%.

5.8. Defensa Judicial

En lo relacionado con la oportunidad de emisión de conceptos legales durante la Vigencia 2019 se cumplió con el 100% de las actividades.

Por otra parte, el Comité de Conciliación viene sesionando de manera permanente en la Entidad atendiendo, especialmente, los casos que se generan acerca de los Procesos de Reintegración y de Reincorporación; a la fecha de corte del presente informe la Agencia no ha tenido fallos en su contra.

Los procesos judiciales que adelanta la Agencia se pueden consultar en la siguiente dirección electrónica:

http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/_layouts/15/xlviewer.aspx?id=/es/atencion/SiteAssets/Judiciales%20en%20contra%20de%20la%20ARN.xlsx

5.9. Servicio al Ciudadano

Según el Plan de Acción de la Agencia para la Vigencia 2019 el Grupo de Atención al Ciudadano obtuvo un cumplimiento del 100%. Por otra parte, durante el periodo objeto de análisis se obtuvo un nivel de satisfacción frente a la respuesta de peticiones del 89,38%.

Adicionalmente, la Entidad viene presentando los reportes de PQRS–D, los cuales se pueden consultar en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/pqrs-d.aspx>

Finalmente, se presentó el Informe de Gestión de Anticorrupción y Atención Ciudadana a cargo de la Oficina Asesora de Planeación (OAP) y el Grupo de Control Interno de Gestión; esta información se puede consultar en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Informes-Plan-Anticorrupci%C3%B3n-y-Atenci%C3%B3n.aspx>

5.10. Racionalización de Trámites

Los tramites y procedimientos que actualmente la Agencia tiene definidos son los siguientes:

- **Trámites**

- Beneficio de estímulo económico para planes de negocio o capital semilla a participantes de los Procesos de Reintegración y de Reincorporación.
- Beneficio de estímulo económico para educación superior, en el nivel profesional para Personas en Proceso de Reintegración y de Reincorporación.
- Beneficio de estímulo económico a la empleabilidad para personas en Proceso de Reintegración y de Reincorporación.
- Ingreso de los desmovilizados al proceso de Reintegración y de Reincorporación.

- **Procedimientos Administrativos**

- Beneficio de Gestión en Salud.
- Solicitud de Apoyo a investigaciones Externas.

Esta información se puede consultar en la siguiente dirección electrónica:
<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/tramites.aspx>

Como producto de la verificación de los tramites y disposiciones legales que le han asignado a la Agencia, en especial para la política de Reincorporación Económica y social, se aprobó mediante la Resolución N° 4309 del 24 de diciembre de 2019 la Ruta de Reincorporación.

5.11. Participación Ciudadano en la Gestión Pública

Para la Vigencia 2019 la Entidad formuló y ejecutó el Plan de Participación Ciudadana el cual se ejecutó en un 100%. La información asociada a este particular se puede encontrar accediendo a la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Informes-de-gestion.aspx>

5.12. Gestión Documental

En cumplimiento de la Política de Gestión Documental y del Plan de Mejoramiento del Archivo General de la Nación (AGN), con corte a diciembre 31 de 2019, se obtuvo una ejecución del 94.17% de conformidad con lo establecido en el párrafo 2 del artículo 18 del Decreto N° 106 de 2015.

Po otra parte, la Entidad viene cumpliendo con las políticas y lineamientos internos para la elaboración, presentación, almacenamiento y disposición final de la información documental de la Agencia.

Referente a la ejecución del Plan de Acción de Gestión documental se obtuvo un cumplimiento del 100%.

5.13. Control Interno

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías y los componentes del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), se obtuvieron los siguientes resultados:

- | | |
|--|--|
| ✓ Ejecución Plan Anual de Auditorías – Cumplimiento |  98,22% |
| ✓ Informes de Ley y de Gestión – Cumplimiento |  100%. |
| ✓ Asesorías, Acompañamiento y Campañas de Sensibilización – Cumplimiento |  100%. |
| ✓ Cierre de acciones – Cumplimiento |  90,62. |

5.14. Gestión del Conocimiento y la Innovación

Durante el periodo objeto de análisis se logró un cumplimiento del 100% de la meta representado en la planeación y ejecución de 33 actividades de difusión de contenido, las cuales fueron: a) identificación, caracterización y cargue de seis (6) documentos en el Explorador de Conocimiento; b) realización de 15 notas de interés publicadas en la Plataforma de Gestión del Conocimiento de la intranet de

la Agencia; y c) diseño de 12 boletines “Enlace ARN”, los cuales son enviados de forma semanal a los funcionarios y contratistas de la Entidad para su conocimiento y lectura.

5.15. Mejora Normativa

La ARN, durante la Vigencia Fiscal 2019, realizó ajustes a la documentación de los procesos; estas fueron registradas, en todas sus versiones, en el Aplicativo SIGER (Módulo “Control de Documentos”) – Cumplimiento 100%.

5.16. Seguimiento y evaluación del Desempeño Institucional

Para esta política se toma el promedio de ejecución de todas las políticas desarrolladas en la Entidad y, teniendo en cuenta la evaluación del Grupo de Control Interno de Gestión, en la aplicación de controles se obtuvieron los siguientes resultados, así:

- ✓ Talento Humano: 96,11%.
- ✓ Integridad: 100%.
- ✓ Planeación Institucional: 97%.
- ✓ Gestión Presupuestal y Eficiencia en el Gasto Público: 99,17%.
- ✓ Transparencia, Acceso a la Información y Lucha Contra la Corrupción: 100%.
- ✓ Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos: 100%.
- ✓ Gobierno Digital y Seguridad Digital: 98,12%.
- ✓ Defensa Judicial: 95,63%.
- ✓ Servicio al Ciudadano: 99,25%.
- ✓ Racionalización de Trámites: 100%.
- ✓ Participación Ciudadano en la Gestión Pública: 100%.
- ✓ Gestión Documental: 98,82%.
- ✓ Control Interno: 98,11%.
- ✓ Gestión del Conocimiento y la Innovación: 100%.
- ✓ Mejora Normativa: 100%.

Total, Promedio de Desempeño institucional: 92,25%.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Como seguimiento y control a la gestión del MIPG de la Entidad se obtiene el siguiente resultado de avance en la implementación del Sistema Integrado de Gestión y desempeño de la Agencia, así:

- **En el Desempeño:** se ha obtenido avance por la gestión que desarrollan los procesos y/o dependencias lo que, en consecuencia, ha permitido alcanzar los resultados planificados por la Entidad y el cumplimiento de la Dimensión de Evaluación de Resultados alcanzando de esta manera un **92.25%**.
- **En Eficiencia:** el logro de los resultados propuestos en la planeación institucional, frente al uso de los recursos que la Entidad dispuso para las metas y acciones planificadas alcanzó un **98.10%**.
- **En Eficacia:** El logro de las metas y resultados esperados por la Agencia permitió alcanzar los objetivos institucionales obteniendo, de esta manera, un **97.00%** en la ejecución del Planeación Institucional.

En el desempeño e implementación del Sistema de Control Interno con una calificación de 4.63 equivalente al **92.60%**:

➤ Ambiente de Control	93.00%	
➤ Evaluación del Riesgo	93.40%	
➤ Actividades de Control	92.80%	
➤ Información y Comunicación	88.80%	
➤ Actividades de Monitoreo	93.40%	

Se anexa matriz de calificación realizado por el Grupo de Control Interno de Gestión

1.1. Recomendaciones / aspectos por fortalecer

AMBIENTE DE CONTROL

- Generar reportes a la Alta Dirección sobre los procesos disciplinarios que adelanta y en especial aquellos en los que la Procuraduría General de la Nación haya asumido el poder preferente para investigar.

GESTIÓN DE LOS RIESGOS INSTITUCIONALES

- Hace seguimiento a los resultados de las acciones emprendidas para mitigar los riesgos.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- Los supervisores e interventores de contratos debe presentar información sobre el estado de los riesgos.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Fortalecer el proceso de atención y trámite de las PQRSD.
- Desarrollar e implementar actividades de control que aseguren la disponibilidad, confiabilidad, integridad, conservación y seguridad de la información generada en los diferentes procesos. en especial sobre la documentación electrónica y física TRD.

MONITOREO O SUPERVISIÓN CONTINUA

- Fortalecer la evaluación continua o autoevaluación para llevar a cabo el monitoreo a la operación de la entidad a través de la medición de los resultados generados en cada proceso, procedimiento, proyecto, plan y/o programa, teniendo en cuenta los indicadores de gestión, el manejo de los riesgos, los planes de mejoramiento, entre otros, cuyo propósito es tomar las decisiones relacionadas con la corrección o el mejoramiento del desempeño.