

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: **PM-20-00009**

Fecha plan: **2020-03-02 04:18:38 PM**

IDENTIFICACIÓN, PROCESO/DEPENDENCIA Y DETALLE DEL HALLAZGO

Fuente del hallazgo: Auditoría interna
Tipo de plan: Dependencia
Proceso/Dependencia: ARN - HUILA
Número de auditoría: AUD-1932
Responsable: EDUARDO ANIBAL LONDOÑO RODRIGUEZ
Cargo: Profesional Especializado

ANÁLISIS DE CAUSAS

Metodología: Lluvia de ideas
Anexo análisis-causa:

FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 1. No conformidad 1. La ARN Huila no está cumpliendo con los lineamientos de la Agencia para la gestión de las PQRS-D en las vigencias 2018 y 2019, teniendo en cuenta que se evidenció que no se realiza el registro de toda la trazabilidad de la gestión de las PQRS-D en SIGOB, como se evidenció en los siguientes casos:

-Para las siguientes peticiones no se evidenció el soporte de entrega de la respuesta al peticionario en el SIGOB y registro de mesa de salida: EXT18-015595, EXT18-016449, EXT18-017866, EXT18-018286, EXT18-018562, EXT18-018565, EXT18-018697, EXT18-018913, EXT18-019733, EXT18-019756, EXT18-019888, EXT18-020066, EXT18-020075, EXT18-020260, EXT18-020507, EXT18-022408, EXT18-024000, EXT19-002738, EXT19-004782, EXT19-007452, EXT19-009414, EXT19-010591, EXT19-010663, EXT19-010666, EXT19-010844, EXT19-010847 y EXT19-010852.

Lo anterior incumpliendo, lo establecido en numeral 7 del Manual del Sistema de PQRS-D código AC-M-01, así como lo dispuesto en los numerales 4.2.3 y 4.2.5 establecido en el Manual de Usuario Sistema de Información para la Gobernabilidad "SIGOB".

- No se realizó el registro de derivada y mesa de salida en el SIGOB: EXT18-015595, EXT19-000320, EXT19-004902, EXT19-005977, EXT19-008208 y EXT19-008156

Lo anterior incumpliendo, lo establecido en los numerales 4.2.3 y 4.2.5 establecido en el Manual de Usuario Sistema de Información para la

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: PM-20-00009

Fecha plan: 2020-03-02 04:18:38 PM

Gobernabilidad "SIGOB".

| Nro | CAUSA | ACCIÓN | |
|-----|---|--|--|
| 1 | Ausencia de punto de control, para verificar el cumplimiento a la trazabilidad de la gestión de los PQRSD en SIGOB. | AC1. Verificar que a las PQRSD que se dio trámite en el 2019 cuenten con los soportes de entrega, registro de derivada y mesa de salida en el Sistema de Información para la Gobernabilidad-SIGOB-. Evidencia: Entregable Base, en formato Microsoft Excel, que contenga los documentos verificados. | <p>Tipo de acción: Correctiva</p> <p>Fecha: 2020-03-02 2020-05-31 Inicio Fin</p> <p>Responsable: ELIZABETH NARVAEZ USECHE</p> |
| 2 | Ausencia de punto de control, para verificar el cumplimiento a la trazabilidad de la gestión de los PQRSD en SIGOB. | AC2. Generar un punto de control, para que mediante la generación de un reporte mensual de PQRSD, se pueda verificar el cumplimiento a la trazabilidad de la gestión de los PQRSD en SIGOB. Evidencia: Base de datos mensual con los documentos generados contrastados con el procedimiento de derivada, mesa de salida, y soporte de entrega. | <p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2020-03-02 2020-11-30 Inicio Fin</p> <p>Responsable: ELIZABETH NARVAEZ USECHE</p> |
| 3 | Ausencia de punto de control, para verificar el cumplimiento a la trazabilidad de la gestión de los PQRSD en SIGOB. | AC3. Corregir, si es necesario, los registros auditados en los casos presentados en el hallazgo, que cuenten con los soportes de entrega, registro de derivada y mesa de salida. Evidencia: Base de datos en Excel que contenga la relación de los documentos hallados en la auditoría pendientes de terminar procedimiento, contrastado con su corrección . | <p>Tipo de acción: Correctiva</p> <p>Fecha: 2020-03-02 2020-05-31 Inicio Fin</p> <p>Responsable: ELIZABETH NARVAEZ USECHE</p> |

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 2. No conformidad 2: La ARN Huila no está aplicando el Instrumento de Seguimiento a las Unidades de Negocio- ISUN en la periodicidad

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: PM-20-00009

Fecha plan: 2020-03-02 04:18:38 PM

establecida, tal como se evidenció en los siguientes casos BIE-PDN-25791, BIE-PDN-25339, BIE-PDN-24394 y BIE-PDN-26526.

Lo anterior incumpliendo lo establecido en el Instructivo de Acceso al Beneficio de Inserción Económica Estímulo Económico para Planes de Negocios de agosto de 2017, Código IR-I-01, en el numeral 4.13 seguimiento unidades de negocio.

| Nro | CAUSA | ACCIÓN | |
|-----|---|--|--|
| 1 | Falta de planeación de los profesionales reintegradores en la concertación de las visitas para la aplicación del instrumento ISUN . | AC1. Generar una matriz con las unidades pendientes de visita y las fechas de las mismas, de acuerdo a los tiempos establecidos para la aplicación de ISUN, acorde a las fechas de aplicación según el instructivo. Evidencia: Matriz de seguimiento en formato Microsoft Excel. | <p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2020-03-02 2020-10-30</p> <p style="text-align: center;">Inicio Fin</p> <p>Responsable: MAIRA ALEJANDRA ESPINOSA ARTUNDUAGA</p> |
| Nro | CAUSA | ACCIÓN | |
| 2 | Falta de punto de control a los tiempos de aplicación del instrumento ISUN . | AC2. Realizar seguimiento quincenal del cargue a tiempo del ISUN, por medio del envío de las alertas a los profesionales. Evidencia: Matriz de seguimiento en formato Microsoft Excel, correos electrónicos. | <p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2020-03-02 2020-10-30</p> <p style="text-align: center;">Inicio Fin</p> <p>Responsable: MAIRA ALEJANDRA ESPINOSA ARTUNDUAGA</p> |

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 3. No conformidad 3: La ARN Huila no está realizando control de registros, como se evidenció en los siguientes casos:

a. Diligenciamientos incompletos de formatos:

- Listado de asistencia PRIMER ENCUENTRO MESA DE REINCORPORACIÓN DPTO DEL HUILA del 20/02/2019.
- Listado de asistencia Socialización de las iniciativas comunitarias que se están implementando en GT HUILA del 04/03/2019.
- Listado de Asistencia "Acompañamiento Técnico por parte del SENA-Proyecto Piscícola ASOPIEMBRE del 18/06/2019.
- Listado de Asistencia Comité General ARN HUILA del 30/05/2019.

b. Planillas entregas por fuera de los tiempos establecidos o errores en diligenciamiento y/ o en el reporte del SIR.

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: PM-20-00009

Fecha plan: 2020-03-02 04:18:38 PM

| | | corregidos. | <p>Fecha: 2020-03-02 2020-03-31</p> <p style="text-align: center;">Inicio Fin</p> <p>Responsable: ELIZABETH NARVAEZ USECHE</p> |
|-----|--|--|--|
| Nro | CAUSA | ACCIÓN | |
| 4 | Ausencia de controles para efectuar seguimiento a la entrega de Planillas de Formación para el Trabajo y Formación Académica, por parte de los profesionales.. | AC4. Realizar seguimiento y monitoreo al diligenciamiento y entrega oportuna de las planillas de FA y Fpt por parte de los profesionales de manera mensual.Evidencia: Base, en formato Microsoft Excel, que contenga los documentos verificados. | <p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2020-03-02 2020-11-30</p> <p style="text-align: center;">Inicio Fin</p> <p>Responsable: SMITH LOSADA ROMERO</p> |
| Nro | CAUSA | ACCIÓN | |
| 5 | Ausencia de controles para efectuar seguimiento a la entrega de Planillas de Formación para el Trabajo y Formación Académica, por parte de los profesionales. | AC5. Realizar capacitación a los profesionales reintegradores y facilitadores respecto de control de registros (Diligenciamiento completo de formatos aprobados en el SIGER) así como respecto de la importancia de entregar las Planillas de Asistencias a Sicosocial, de Formación para el Trabajo y de Académica de forma correcta y de forma oportuna Evidencia: Acta de reunión | <p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2020-03-02 2020-04-30</p> <p style="text-align: center;">Inicio Fin</p> <p>Responsable: SMITH LOSADA ROMERO</p> |

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 4. No Conformidad 4. La ARN Huila no está cumpliendo los términos para legalización de los desplazamientos, tal como se evidenció en los siguientes casos:

- Legalización de la comisión 1-3951, se remitió a viáticos terrestres nueve (9) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-4284, se remitió a viáticos terrestres diez (10) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-1771, se remitió a viáticos terrestres once (11) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-3840, se remitió a viáticos terrestres doce (12) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-3955, se remitió a viáticos terrestres trece (13) días siguientes a la terminación del desplazamiento.

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: PM-20-00009

Fecha plan: 2020-03-02 04:18:38 PM

- Legalización de la comisión 1-749, se remitió a viáticos terrestres catorce (14) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-1610, se remitió a viáticos terrestres quince (15) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-3947, se remitió a viáticos terrestres quince (15) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-4080, se remitió a viáticos terrestres quince (15) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-4557, se remitió a viáticos terrestres quince (15) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-4559, se remitió a viáticos terrestres quince (15) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-4577, se remitió a viáticos terrestres quince (15) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-2809, se remitió a viáticos terrestres dieciséis (16) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-4568, se remitió a viáticos terrestres dieciséis (16) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-4560, se remitió a viáticos terrestres diecisiete (17) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-1620, se remitió a viáticos terrestres diecisiete (17) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-1633, se remitió a viáticos terrestres diecisiete (17) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-3949, se remitió a viáticos terrestres diecisiete (17) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-3355, se remitió a viáticos terrestres dieciocho (18) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-1616, se remitió a viáticos terrestres veinte (20) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-3979, se remitió a viáticos terrestres veintiún (21) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-1778, se remitió a viáticos terrestres veintitrés (23) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-1775, se remitió a viáticos terrestres veinticuatro (24) días siguientes a la terminación del desplazamiento.

Lo anterior incumpliendo lo dispuesto en el artículo 5 de la Resolución N° 426 de 2017 y el artículo 5 de la Resolución N° 971 de 2019, en concordancia con lo establecido en la Circular N° 008 de 2017 y la Circular N° 015 de 2019.

| Nro | CAUSA | ACCIÓN | |
|-----|--|--|--|
| 1 | Desconocimiento de la ruta completa del proceso de legalización de los desplazamientos por parte de los colaboradores. | AC1. Efectuar capacitación a los colaboradores del GT Huila en el proceso de legalización de desplazamientos. Evidencia: Acta de reunión. | <p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2020-03-02 2020-03-31</p> <p style="text-align: center;">Inicio Fin</p> <p>Responsable: DORA LILIA TELLEZ MUSSE</p> |
| Nro | CAUSA | ACCIÓN | |
| 2 | Desconocimiento de la ruta completa del proceso de legalización de los desplazamientos por parte de los colaboradores. | AC2. Generar un punto de control en el grupo territorial mediante un reporte semanal de las legalizaciones pendientes. Evidencia: Correo semanal de alerta de legalizaciones pendientes. | <p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2020-03-02 2020-11-30</p> |

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: PM-20-00009

Fecha plan: 2020-03-02 04:18:38 PM

| | | |
|--|--|---|
| | | Inicio Fin Responsable: DORA LILIA TELLEZ MUSSE |
|--|--|---|

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 5. No Conformidad 5. La ARN Huila no está cumpliendo con los lineamientos de la Entidad en la organización documental tal como se evidenció en los siguientes casos:

a) Carpetas sin rótulos y sin hoja control:

- En las carpetas Listados de asistencia atención Psicosocial, Formación Académica y Formación para el Trabajo de los meses de junio y julio 2019
- En las carpetas de Actas de reunión de buzón de sugerencias vigencia 2019
- En las carpetas de Actas de casos excepcionales de Gestión Interna vigencia 2019
- En las carpetas de PQRDS de las vigencias 2018 y 2019
- En las carpetas de Casos de Riesgo cerrados vigencia 2018
- En las carpetas de Autorización de desplazamientos, gastos de viaje y transporte de la vigencia 2019

b) Presencia de material abrasivo:

- En las carpetas de Autorización de desplazamientos, gastos de viaje y transporte de la vigencia 2019.

c) Inventario documental misional y administrativo desactualizado para la vigencia 2019, teniendo en cuenta que se evidenció que la totalidad de la documentación producida en esta vigencia no está archivada en las unidades de conservación autorizadas (cajas) e identificadas y registradas en el Inventario Documental (FUID)

Lo anterior incumpliendo lo establecido en la actividades N° 17, 19 y 20 del Procedimiento Actualización, Aplicación y Seguimiento de Tabla de Retención Documental – TRD, Código GD-P-05.

| Nro | CAUSA | ACCIÓN | |
|-----|---|---|--|
| 1 | Ausencia de controles en la aplicación de las normas de archivo vigentes así como los lineamientos de la Entidad de organización y gestión documental | AC1. Revisar y organizar las carpetas de la vigencia 2019, de acuerdo a las normas archivísticas y actualizar inventario documental misional y administrativo, Evidencia: Formato Único De Inventario Documental- GD-F-04 | <p>Tipo de acción: Correctiva</p> <p>Fecha: 2020-03-02 2020-10-30</p> <p style="text-align: center;">Inicio Fin</p> <p>Responsable: ELIZABETH NARVAEZ USECHE</p> |

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: **PM-20-00009**

Fecha plan: **2020-03-02 04:18:38 PM**

| Nro | CAUSA | ACCIÓN | |
|-----|---|---|---|
| 2 | Ausencia de controles en la aplicación de las normas de archivo vigentes así como los lineamientos de la Entidad de organización y gestión documental | AC2. Corregir las carpetas de la vigencia 2019, de acuerdo a las normas archivísticas, siempre y cuando se encuentren en la TRD. Los documentos apoyo solo se conservan en carpetas con su respectiva foliación. Evidencia: Formato Único De Inventario Documental- GD-F-04 | <p>Tipo de acción: Correctiva</p> <p>Fecha: 2020-03-02 2020-10-30 Inicio Fin</p> <p>Responsable: ELIZABETH NARVAEZ USECHE</p> |
| 3 | Ausencia de controles en la aplicación de las normas de archivo vigentes así como los lineamientos de la Entidad de organización y gestión documental | AC3. La profesional administrativa del GT, realizara seguimiento mensual a todos los lineamientos archivísticos para el cumplimiento de las normas archivísticas. Evidencia: acta de reunión. | <p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2020-03-02 2020-10-30 Inicio Fin</p> <p>Responsable: DORA LILIA TELLEZ MUSSE</p> |

Anexos:

ACTAS ASOCIADAS

Número(s) de acta:

Elaborado por:

EDUARDO ANIBAL LONDOÑO RODRIGUEZ