



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA



CODIGO: EM-F-03

FECHA:
20/02/2013

VERSIÓN: 01

1. INFORMACIÓN BÁSICA AUDITORIA

CÓDIGO DE AUDITORÍA	AI-010	TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría Interna de Gestión Cali
FECHA DE INFORME:	Mayo 24 de 2013	PROCESO / DEPENDENCIA AUDITADA:	Gestión administrativa y financiera Cali
FECHA DE LA AUDITORIA	20 Mayo al 24 Mayo de 2013	AUDITORES:	Edgar Gerardo Vasquez Molano
AUDITOR LÍDER:	Giovanni Arturo Gonzalez Zapata		

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 las vigencias 2012 y 2013.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

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

4. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

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

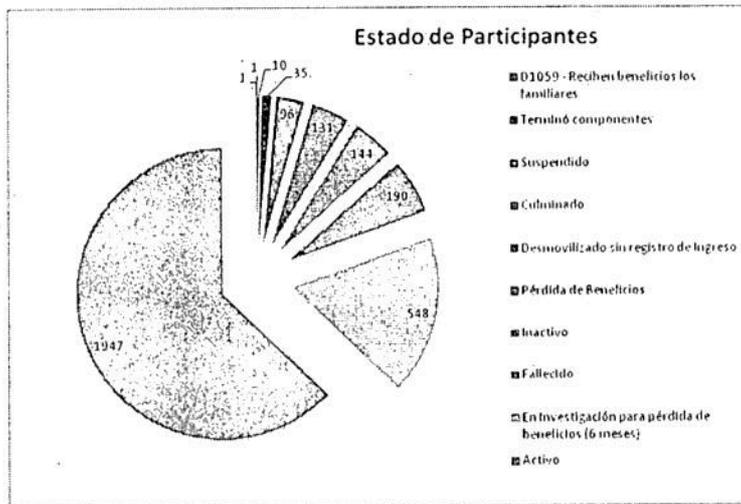
5. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Antecedentes:

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

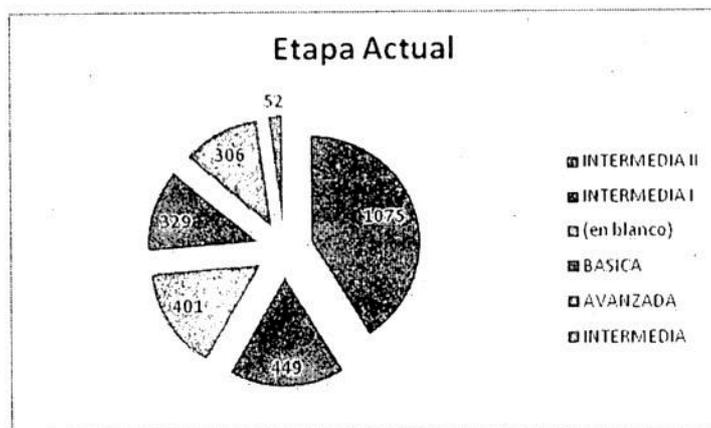
Se encontraron asignados al Centro de Servicios 3103 participantes así.

Estado del Participante	Número Participantes
D1059 - Reciben beneficios los familiares	1
Terminó componentes	1
Suspendido	10
Culminado	35
Desmovilizado sin registro de Ingreso	96
Pérdida de Beneficios	131
Inactivo	144
Fallecido	190
En Investigación para pérdida de beneficios (6 meses)	548
Activo	1947
Total general	3103



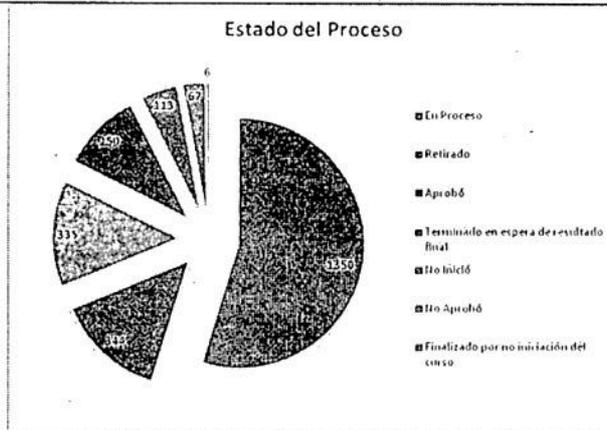
Para el **Componente Psicosocial** se encontraron en etapa a 2612 participantes en las siguientes etapas:

Etapa	Participantes
INTERMEDIA II	1075
INTERMEDIA I	449
(en blanco)	401
BASICA	329
AVANZADA	306
INTERMEDIA	52
Total general	2612



Para **Formacion Academica** se encontraron los siguientes registros para los participantes asignados al Centro de Servicio de Cali:

Estado del Proceso	Participantes
En Proceso	1350
Retirado	344
Aprobó	335
Terminado en espera de resultado final	250
No Inició	113
No Aprobó	67
Finalizado por no iniciación del curso	6
Total general	2465



En **Formación para el trabajo** se encontraron registros de 1349 participantes y su estado así:

Estado del Proceso	Participantes
Activo	965
En Investigación para pérdida de beneficios (6 meses)	176
Fallecido	62
Inactivo	59
Pérdida de Beneficios	46
Culminado	35
Suspendido	3
Desmovilizado sin registro de Ingreso	2
Terminó componentes	1
Total general	1349



EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

DIRECCIÓN

Día Lunes:

Se realizó entrevista a la líder del centro de servicios de Cali Roció Gutierrez con los asesores jurídico Andres Felipe Gonzalez, asesores de reintegración Juan Carlos y John Quintero la asesora administrativa Alba Milena Moreno, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

- Los directivos del nivel central si han explicado la política del proceso de reintegración en febrero de 2013
- 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 y plan de acción
- El cs de Cali hace parte de la construcción de políticas y de las decisiones sobre el proceso de reintegración.
- El cs de Cali no ha participado en la construcción de Procesos y Procedimientos.
- 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 medición mensual.
- No cuentan con mapa de riesgo formalmente.
- Opinan que el proceso de reintegración es exitoso sin embargo se requiere mejorar y pulir. En muchos procesos se han visto los cambios y transformaciones de muchos participantes y eso personal y profesionalmente es un éxito de la ACR.
- La comunicación externa es muy sólida. Se realizó un trabajo puerta a puerta con las entidades territoriales y con las empresas y gremios sobre la política de reintegración, a través de las emisoras de Cali y los pueblos del valle y del cauca. Internamente por el volumen de información que llega de Bogotá la comunicación es alternativa, pero se cuenta con las carteleras y con internet sin embargo no funciona como se quisiera.

Administrativo:

- En austeridad del gasto se realiza seguimiento al uso del teléfono, a los viajes y visitas de los reintegradores, en papelería se realiza política de reciclaje.
- Se cuenta con 26 reintegradores, 3 técnicos administrativos, 2 asistentes de atención, 1 abogados de planta y 1 contratista, un enlace de información 1 gestora operativa, 2 asesores de reintegración 1 líder. (9 de planta).
- A los funcionarios no se las ha realizado jornadas de inducción ni se les ha dicho cuáles son las funciones que establece el manual de funciones, desconocen el manual.
- El horario de los funcionarios es de 8 a 5 con una hora de almuerzo, los contratistas tienen horario no exigido pero si de atención. Los funcionarios no han solicitado permiso alguno a la fecha ni licencias.
- Se realiza seguimiento de pqrs a través del asesor Jurídico.
- Conocen el procedimiento para cubrir vacantes tanto de funcionarios como de contratistas.
- Opina la líder que lastimosamente los contratistas tienen más compromiso que los de planta y tienen menos garantías. Y lo más riesgoso es que la política de reintegración está en manos de los reintegradores.
- El nivel central no ha dado a conocer la ley de acoso laboral, sin embargo manifiesta la líder que el estudio por iniciativa propia.
- No conocen el programa de bienestar, pero se ha evidenciado por inferencia que se han adelantado gestiones con la caja de compensación

- No se han realizado visitas por parte de la ARL.
- En el procedimiento de entrega de documentos y herramientas de trabajo por parte de los funcionarios o de los contratistas está a cargo del profesional de Sistemas.
- Existen complicaciones con el suministro de papelería sin embargo el pedido solicitado llega completo.
- No se ha recibido capacitación para la atención del cliente externo.
- Se realiza de Informe de seguridad y de Mr Clean.
- Manifiestan que tienen procedimiento objetivo sobre la continuidad de los contratistas. (ver formatos)
- Los funcionarios no conocen el habitat ni los planes de negocios de los participantes.
- Manifiestan que se atienden en promedio 30 participantes diarios.
- El flujo de correspondencia enviada por Bogotá es muy bajo, y utilizan otros servicios diferentes al 472 por complicaciones en el tiempo de entrega.
- Manifiestan que carecen de medios tecnológicos y herramienta de trabajo para algunos reintegradores.

Misional:

- 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.
- Los viáticos solo se pagan a los contratistas que viven fuera de Cali y son citados para reuniones programadas en el mes.
- La carga laboral de los reintegradores se realiza por la zona de atención y la programación la realizan los asesores de reintegración.
- Como buena práctica se evidenció las jornadas mensuales de seguimiento a los reintegradores.
- Existe control de las visitas y Viaticos.
- Cada reintegrador elabora el plan de trabajo con los participantes semanalmente.
- Se encuentran treinta y tres personas con más de 80% de discapacidad.
- Para pérdida de beneficios se cita a comité y se decide en él.
- Existe una falencia en el proceso educativo por que los participantes entran al proceso en fechas diferentes al ingreso a los colegios.
- Se le están asignando responsabilidades a los docentes que no deberían asumir. Es una falencia del proceso.
- Existe la posibilidad de que los informes y pagos en FA tengan muchas inconsistencias.
- Existen casos de participantes que han perdido más de dos ciclos y siguen recibiendo beneficios.
- El servicio social lo controla el operador pero con apoyo de la ACR. Hay 5 iniciativas con FES
- En el Sir no se pueden ingresar las actividades de seguimiento post

- Los asesores de reintegración revisan los reportes de los reintegradores.
- Las visitas de los reintegradores a los participantes dependen de la ruta y de las circunstancias de accesibilidad.
- Manifiestan la complejidad de seguridad en algunos lugares para realizar las visitas domiciliarias por parte de los reintegradores.
- La líder manifiesta que le falta personal para cubrir zonas. (1) reintegradora para Buenaventura.
- La falta de empleo es la mayor fuente de deserción del programa de reintegración.
- Falta mayor capacitación para los reintegradores para garantizar la calidad del proceso.
- Como líder no conoce ni ha visitado planes de negocios.
- Tienen evidencias de quejas de los participantes sobre los reintegradores.

Se realizó entrevista a los reintegradores:

1. Yenifer Aristizabal Cabrera :
2. Diana Lucia Uribe
3. Andres Felipe Loaiza
4. Clara Eugenia Botina
5. Lina Emma Montes
6. Maria Isabel Varon
7. Angela Medina

- Consideran que el proceso de reintegración es un proceso de largo plazo, pero la forma de vinculación es muy desmotivadora e implica doble trabajo porque a los participantes toca hacerles una entrevista nueva cada vez que los reasignan; 6 de los entrevistados manifiestan que la forma de vinculación debería ser mediante planta toda vez que no cuentan con prestaciones sociales y la incertidumbre es tenaz.
- Los reintegradores han colaborado este año en la planeación del CS pero las metas son impuestas desde Bogotá, las metas que tenían internamente eran más en algunos casos que las que enviaron. (Bogotá saca metas con base a las cifras del SIR).
- El líder debería conocer el trabajo de campo.
- El cambio de líder ha sido muy bueno para el CS. Se sienten más escuchados hoy en día. En muy diligente con los temas del CS.
- Hoy en día es positivo que se tienen en cuenta las personas de la ACR para crecer dentro de la entidad.
- No conocen la ley de acoso laboral.
- Los cronogramas los realizan los reintegradores y se los pasan a los asesores de reintegración.
- Por trabajar sábado y domingo tienen un día entre la semana de compensatorio.
- Se encuentran Hacinados en el CS por la gran cantidad de personal y de participantes, no cuentan con archivadores, lokers, computadores, y muchos de ellos no cuentan con computadores asignados por la ACR, guardan la papelería en cajas
- El 60% de los biométrico no sirven de los 7 reintegradores 4 manifiestan que sus biométricos están dañados.

- Participan en la identificación de riesgos.
- Existió carrusel en los participantes: botaban o perdían el certificado de pasar los ciclos para no perder los beneficios.
- Hay que tener presente que los participantes sean quienes hagan la gestión del proveedor de los planes de negocios.
- No hubo ni hay capacitación en el manejo del participante y mucho menos en los talleres. Consideran necesario que desde el nivel central realicen capacitaciones a los reintegradores nuevos y antiguos.
- Están saturados de formatos.
- Manifiestan que se pierde mucha información del participante, el SIR no cuenta con eso.
- Hay barreras invisibles donde panfletean y dicen que al que no conocen lo van bajando (Felipe les dijo a los reintegradores que si no les gusta se van de la acr).
- Manifestaron que el cambio de reintegrador no es conveniente y que a los participantes tampoco les gusta,
- Manifiestan que la mayor causa de retiro del programa es porque se sienten engañados, frente a los que ofreció cuando se desmovilizaron.
- Manifestaron que el seguimiento post para los participantes es incómodo e innecesario no quieren saber más de la ACR una vez graduados.
- El SIR es el que debería identificar el pago de los participantes que habían perdido el beneficio (pago de lo no debido)
- Si no se envía el acta de culminación el SIR no los culmina.
- Se han recibido amenazas por parte de los participantes a los instructores y a los reintegradores.
- Los instrumentos para aplicar a los participantes deberían disminuir, además que existen muchos de ellos que no miden lo que pretenden evaluar, formatos muy parecidos.
- La información del participante se la lleva el reintegrador en el momento de retirarse de la entidad
- El SIR debe tener la capacidad de sacar la información en observaciones para tener toda la información completa del participante

DIA MARTES:

Se realizó acompañamiento al taller de psicosocial en el distrito de aguas blancas con la líder del centro de servicios de Cali y la profesional reintegradora Isabel Cristina Rivas. Donde se entrevistaron a los siguientes participantes:

1. NELSON FERNANDO FERNANDEZ Coda: 1837 de 2010
2. MARIA AIDE GAVIRIA : Coda 1147 de 2009
3. HILDA ESCARPETA MARTINEZ: Coda 0157 de 2011
4. GILBERTO ALFONSO PAEZ: Coda 0173 de 2011
5. CARLOS CASANOVA: Coda 0587 de 2010
6. LIMBER QUIÑONEZ : Coda 0009 de 2010
7. BLANCA CONTRERAS: 0494 DE 2011
8. CARLOS ANCIZAR MOSQUERA: Coda 1668 de 2008
9. JOSE SABULON MURILLO: Coda 00519 de 2005
10. LEYDI SANABRIA: Coda 1059 de 2011
11. JHON FREDY NOREÑA: Coda 1432 de 2009
12. YADIMILE CORTES: Coda 0931 de 2010
13. WILMER RIASCOS: Coda 1402 de 2010
14. JOSE DELIO LUBIASA : Coda 0288 de 2010
15. FERNEY TORRES: Coda 0997 de 2011
16. JOSE DUVER SEVILLAN: Coda 0604 de 2009

Se realizó acompañamiento al profesional reintegrador ANDRES FELIPE LOAIZA a taller con los participantes donde se entrevistaron a los siguientes participantes:

1. RICHARD WILMAR DELGADO LOZANO:
2. SANDRA PATRICIA ISASA: Coda 2302 del 2004
3. ALEXANDER OBREGON: Coda 0699 de 2009

4. ARACELY MENESSES GUTIERREZ: Coda 2194 del 2008

Se realizó entrevista al participante ELIGIO BLANQUISET GUTIERREZ Coda 050037 de 2004 quien está en espera para el desembolso del plan de negocio.

Se realizó visita al plan de negocio de WEIMAR OVIDIO CAICEDO.

DIA MIERCOLES:

Se realizó entrevista a las técnico administrativas:

1. NATALIA VELEZ LOURIVO
2. ANA MILENA CAUSIL HERNANDEZ
3. LINA VIVIANA GOMEZ LONDOÑO

Donde expresaron lo siguiente:

- Afecta el clima laboral la diferencia entre la forma de vinculación con los reintegradores.
- Tienen otro horario diferente al expresado por la líder.
- Falla la comunicación en el CS no se baja la información ni se sabe por qué se hacen algunas cosas no se explican.
- Manifiestan que el SIR tiene demasiadas fallas que para un sistema que maneja dinero público no deberían suceder, lo cual lo han manifestado por correo a los líderes y al ingeniero.
- Se está realizando doble proceso en la digitalización, es más confiable las planillas.
- Ejemplo. El SIPAS marcaba asistencia y luego de un mes marcaba que no asistió. (Yesit palomino coda 0806 2005)
- Verifican uno a uno cada participante por que el SIPAS no es confiable.
- Manifiestan que no hay trabajo en equipo,
- No conocen ley de acoso laboral.
- El acondicionamiento de la infraestructura no es la apropiada, la luz y aires acondicionados lo traen de la casa, las sillas no son apropiadas para estas 8 horas sentadas al día.
- Ha mejorado el bienestar de los funcionarios desde Bogotá pero en el CS no se ha desarrollado no se ha tenido iniciativa alguna.
- Consideran que se debería mejorar en la atención al participante.
- Como recomendación manifiestan hacer unas jornadas de sensibilización con todos los miembros del Centro de Servicios.
- Manifiestan que es necesario que los funcionarios tengan más contacto con los participantes.
- Falta inducción en el puesto de trabajo y capacitación tanto en el SIR como en temas generales de la ACR. No se les ha dado información sobre sus derechos laborales.

Se realizó entrevista al área jurídica del centro de servicios

1. JAVIER ALEJANDRO GIRON PIZARRO
2. ANDRES FELIPE GONZALEZ LEON

Quienes respondieron lo siguiente

- La diferencia de vinculación afecta el clima organizacional.
- Se debe verificar la carga laboral en la oficina jurídica y la necesidad de tener más personal permanente en ella toda vez que tienen un gran número de participantes y metas para atender.
- Se tiene propuesto que el 100% conozca su situación jurídica en el transcurso del año. -
- El contratista no tiene equipo de cómputo asignado, no se cuenta con impresoras,
- Consideran que es una alcahuetería no sacar a los participantes cuando han dejado de asistir más de 6 meses.

- Se deben realizar capacitaciones personalizadas sobre los procesos, falta una buena planeación en la construcción de instructivos.
- Hay casos en los cuales no se tiene acta de inicio para investigación de pérdida de beneficios.
- Se tienen 537 casos de pérdida de beneficios por ausencia de más de 6 meses.
- 13 casos de riesgo extraordinario.
- Tienen horario de 8 a 5 de la tarde.

Se revisaron aleatoriamente 5 derechos de petición y se les hizo seguimiento desde la fecha de entrada hasta su correspondiente respuesta:

- ✓ Fermin Obando Paso fecha de radicado 5 julio respuesta 17 de julio de 2012 (se violó un derecho y no se subsana)
- ✓ OJO CON EL MODULO DE CORRECCIONES DEL SIR
- ✓ Jaime Eduardo Manyoma:
- ✓ Germán Salcedo y Luz Marina Cardona 12 de julio de 2012, se dio respuesta el 24 de julio de 2012.
- ✓ Edward Oviedo 25 de julio de 2012 se respondió el 9 de agosto.

Se realizó entrevista a la profesional reintegradora NELLY JOHANA RUIZ CAMACHO.

Se realizó entrevista a Alba Milena Moreno Orjuela funcionaria encargada del área administrativa y a Fabian Andres Villamarin encargado de la parte tecnológica

- **Control de Inventarios de los funcionarios y asignación de los recursos tecnológicos para el CS:** 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. *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*
- **Inventario físico de bienes muebles:** El CS de Cali 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 el escritorio 2 o 3 profesionales sillas dañadas, ventiladores dañados una UPS que no funciona hace más de tres años, una impresora dañada, la central telefónica no se encuentra en funcionamiento etc.
- **Infraestructura:** Aunque el CS tiene aprobado el cambio de sede y que por el momento coyuntural en que se encuentra este CS no se ha podido realizar esta búsqueda, cuenta con un espacio en términos generales aceptable se pudo evidenciar que no tiene la suficiente capacidad eléctrica, para sostener el volumen de equipos que se conectan a la red.
- **Medios de comunicación:** Debido a la gran cantidad de participantes que se presentan en el CS de Cali y sus municipios el CS solo cuenta con un celular para comunicación diaria con los participantes y dos líneas telefónicas una para atención al público en general y otra para fax. Se manifestó la necesidad que desde el nivel central se autoricen por lo menos dos (2), celulares más y la ampliación del plan de minutos, al igual que una línea telefónica fija mas ya que la comunicación con los participantes se hace constante y necesaria para el buen desarrollo de la labor de su líder y reintegradores.
- **Tecnología:** En el Cs de Cali se evidenció que aún hay reintegradores a los cuales no se les han asignado las herramientas básicas y necesarias para el ejercicio de su labor como son los biométricos y computadores, además existen biométricos que se encuentran en mantenimiento desde varios meses atrás. Los reintegradores dicen que la funcionalidad que tienen los Biométricos debido a las frecuentes fallas y demora en el proceso de toma de huella a los participantes es estimada en un 70% de efectividad. 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 el software utilizado no es con tecnología de punta, su plataforma no es la adecuada, el huellero debería estar integrado al aparato, esto hace que se presenten muchas inconsistencias entre la información tomada con el biométrico y la que realmente alimenta el SIR como duplicidad en la información y los participantes que asistieron a las actividades los toma como no asistieron. Se recomienda el cambio de equipos de

cómputo por obsolescencia.

- **Seguridad Industrial:** En el CS para la brigada de emergencia se postularon dos colaboradores a los cuales aún no se ha realizado capacitación alguna, ARL COLMENA envió correo para capacitación pero el día anterior al evento esto hace que sea imposible asistir por las tareas diarias de los colaboradores. Estos temas son considerados de alta importancia al interior del mismo, no existe un panorama de riesgos.
- **SIR:** Este aplicativo es de gran utilidad en el manejo de la información de los participantes y la información que se ve reflejada en éste es el resultado de la información que se alimenta en el mismo. El encargado de la parte tecnológica del CS dice que la funcionalidad y confiabilidad de este aplicativo es del 70%, al abrir varias ventanas se satura y se bloquea, en muchos casos no coincide la información, en fechas de corte se vuelve más vulnerable el aplicativo, a nivel del portal no se ha actualizado, se solicita depurar sus bases de datos.

DIA JUEVES

Se realizó análisis de 480 expensas realizadas durante el periodo comprendido entre julio de 2012 y febrero de 2013.

Se revisaron los contratos e informes contractuales de los profesionales reintegradores del centro de servicios de Cali sin embargo no se encuentran los informes en el formato establecido desde Bogotá y solo están los informes suscritos por el Líder del Centro de Servicios.

Se realizó verificación y revisión de los contratos de MR clean y de seguridad con Superior.

Se revisaron las actas del Comité de apoyo económico Casos excepcionales en la vigencia 2012. Donde se encontraron 1138 casos excepcionales por circunstancias propias o internas de la ACR.

Se revisaron los casos y expedientes de los participantes que accedieron a capital semilla en el 2012 en el centro de servicios de Cali

- Jairo Orlando Cancimance
- Araceli Arango Aguirre
- Nelson Mauricio Gañan
- Ester Yinet Cano
- Julian Gomez Ruiz.

Se revisaron las planillas de entrada y salida de personal del centro de servicios suministrados por SUPERIOR.

OBSERVACIONES

TALENTO HUMANO

1. Se pudo evidenciar mediante las entrevistas realizadas a los reintegradores y a los cumplidos mensuales de los contratistas que sus obligaciones hacen parte de la función misional de la ACR, y que su forma de vinculación afecta el clima organizacional del centro de servicios.
2. 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.
3. Se carece de un programa de bienestar y estímulos para los funcionarios al interior del centro de servicios de Cali

4. No se cuenta con un control formal de los permisos menores a tres días, ni control del horario de los funcionarios, mediante las entrevistas realizadas se pudo establecer que no existe uniformidad en el horario laboral algunos funcionarios manifiestan que entran a las 8 y salen a las 6 con 2 horas de almuerzo mientras que otros manifiestan que su horario es de 8 am a 5 pm con una hora de almuerzo.
5. 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)
6. Mediante entrevistas realizadas se evidenció que existe una gran aceptación hacia la líder y su forma de dirigir y guiar a sus colaboradores, la forma como fue elegida para ese cargo es un plus para los funcionarios y contratistas toda vez que consideran que los líderes deben tener experiencia en el campo y manifiestan que el clima laboral y oportunidades de comunicación mejoraron ostensiblemente frente al pasado.
7. No se encuentran ni físicamente ni en medio electrónico los informes finales de los profesionales reintegradores del mes de diciembre de 2012.
8. Los informes del supervisor de los contratos de los profesionales reintegradores no describen el seguimiento a los casos de los participantes que les fueron asignados impidiendo realizar un verdadero seguimiento del estado de los participantes y de la gestión de cada uno de los reintegradores.
9. Se pudo establecer la carencia de controles e indicadores de la gestión de los reintegradores, no tienen carpeta física dentro del centro de servicios que facilite verificar el seguimiento que realiza el supervisor.
10. No existen indicadores objetivos para la permanencia de los contratistas ni de los funcionarios. La evaluación de ellos se da por factores de metas generales pero el seguimiento es insipiente.
11. SE evidenció mediante las entrevistas realizadas que el trabajo en equipo en algunas áreas es deficiente y se realizan duplicidad de tareas por falta de instrucciones claras y fallas en las herramientas tecnológicas.

GESTION DOCUMENTAL

La documentación de los participantes en el Centro de servicios de Cali se encuentra administrada por personal ajeno a la ACR (SAME). Informan que tienen un inventario de carpetas de los participantes que se desmovilizaron individualmente y colectivamente el cual consta de 1882 expedientes frente a 2315 participantes que aparecen en el SIR (la diferencia se debe establecer y justificar). 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 60 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 formal 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 relacionados con la administración de los documentos.

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

LOGISTICA E INFRAESTRUCTURA

- En la actualidad en el centro de servicios de Cali 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, sin embargo se evidenció mediante observación que el operario realiza actividades diferentes a las contractuales
- 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.
- Se evidenció a través de las entrevistas realizadas que desde el nivel central se le da mayor prioridad a asuntos no necesarios como el TV adquirido que a las necesidades de infraestructura y comodidad de los participantes y funcionarios del CS de Cali.
- 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. *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 Cali 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 el escritorio 2 o 3 profesionales sillas dañadas, ventiladores dañados una UPS que no funciona hace más tres años, una impresora dañada, la central telefónica no se encuentra en funcionamiento etc.
- Se pudo establecer que el centro de servicios de Cali atiende en promedio 30 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, no se cuenta con aire acondicionado en la mayoría de los puestos de trabajo, incluyendo la sala de espera de los participantes.
- Se evidenció que existen 10 cajas con material de comunicaciones que no se utilizó para el propósito inicial el cual era el clásico blanco blanco incurriendo con ello en un posible detrimento patrimonial por falta de planeación entre la oficina comunicaciones del nivel central y los centros de servicio el valor de dicho material esta por establecerse.
- Se evidenció un desorden generalizado en cuestión documental por falta de archivadores y lockers.

MISIONAL

- Las cifras y datos suministrados por el centro de servicios y por el SAME comparados con los datos del SIR no son coherentes y presentan inconsistencias sustanciales.
- revisado y analizado el plan operativo y el plan de acción del centro de servicios de Cali se pudo establecer que no existe coherencia entre las metas y lo ejecutado en todos los componentes de dichos planes toda vez que se sobrepasan en ejecución o quedan cortos en la misma, posiblemente debido a la falta de una verdadera planeación y comunicación entre el nivel central y el centro de servicios.
- Mediante entrevistas realizadas a los participantes se pudo evidenciar que la comunicación e información suministrada es insuficiente. La gran mayoría de los participantes entrevistados no saben en qué etapa de psicosocial se encuentran, ni cuando culminan.
- Como queja recurrente por parte de los participante se encuentra la no flexibilización por parte de los profesionales de reintegración y del centro de servicios de los horarios de los talleres cuando se es empleado y con esta situación pueden llegar a perder su trabajo, además manifiestan que llevan más de 6 meses en espera para realizar el trabajo social pero no les dan solución en el centro de servicios.
- Los participantes se quejan que los talleres siempre son en el mismo sitio y que esta rutina puede llegar a ser peligrosa para su seguridad.
- Se evidenciaron 1138 casos revisados en el Comité de casos excepcionales y de gestión interna, por falta de

digitalización. Demora en la entrega de planillas por parte de la institución educativa y por parte del reintegrador, lo que implica un malestar de los participantes por el no pago de su beneficio en el mes correspondiente.

- Se evidenció falla en el procedimiento de novedades y correcciones en el sistema SIR, (caso en el cual la institución educativa certifica que el participante asistió y en todo caso se le informa que no se le puede pagar el beneficio por cuestión del sistema)
- Mediante las entrevistas realizadas a los reintegradores se pudo establecer que se está trasladando la responsabilidad de la asistencia de FA a los educadores de las instituciones educativas.
- El seguimiento en el componente FA no es efectivo.
- 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 de la líder y de los asesores de reintegración a la calidad de los talleres, charlas de los reintegradores y acompañamiento a los participantes.
- Revisada la información contenida en cada una de las carpetas de los participantes se encontró que debido a 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 de Cali.

RECOMENDACIONES

- Es recomendable construir el plan de acción y el plan operativo 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 Cali.
- Es necesario establecer los riesgos que conlleva cada procedimiento realizado dentro del CS.
- 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 para evitar pagar por fuera de lo permitido
- 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 contingencia y depuración de documentación y orden general del CS, ya que se pudo evidenciar que se encuentran carpetas y AZ con documentación en los muebles que tienen puerta de toda la casa.
- Se recomienda verificar el procedimiento interno desde el nivel central para la corrección de errores y novedades en el SIR que afectan el pago de los beneficios de los participantes.
- 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 liderado desde el área de atención al ciudadano del nivel central.
- 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 actualizar el inventario donde se incluyan todos los bienes que hacen parte del CS, y unificarlo con el inventario general de la ACR. Los funcionarios y contratistas deben contar 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.
- 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.
- 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 Cali por concepto de cada uno de los componentes.
- 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
- 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
- Se recomienda flexibilizar los horarios de atención y de programación de los talleres para aquellos participantes que trabajan formalmente.
- 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.

6. HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

1.

7. RECOMENDACIONES

1.

8. CONCLUSIONES

Se cumplió con el objetivo y alcance propuesto. El CS de Cali ejerce un liderazgo y buen ambiente laboral. Agradecemos todo el apoyo y disposición que todos los servidores y participantes tuvieron con esta auditoria

Anexos

Nombre Auditor Líder:	Giovanni Arturo Gonzalez Zapata	Nombre Jefe Dependencia/Proceso Auditado:	Rocio Gutierrez
Firma Auditor Líder:		Firma Auditado:	

