



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
Agencia Colombiana
para la Reintegración

FORMATO INFORME DE AUDITORÍA

CODIGO: EM-F-03

VERSIÓN: 01

FECHA: 20/02/2013

1. INFORMACIÓN BÁSICA AUDITORIA

CÓDIGO DE AUDITORÍA	AI-001	TIPO DE AUDITORÍA:	Auditoría de Gestión villavicencio
FECHA DE INFORME:	5 de Abril de 2013	PROCESO / DEPENDENCIA AUDITADA:	Administrativo y Misional villavicencio
FECHA DE AUDITORÍA:	1 de Abril al 5 de Abril	AUDITORES:	Edgar G. Vásquez M. Giovanni A. Gonzalez Z.
AUDITOR LÍDER:	Giovanni Arturo González 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 la vigencia 2012.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

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

4. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

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

5. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

El día 1 de abril de 2013 se realizó la instalación de la auditoría a las 7:30 de mañana con el Dr. Isauro Cabrera (jefe de control Interno,) Dr. Juan Carlos Silva Hernandez (líder centro de servicios de Villavicencio) Roció Giovanna Suarez Palacios Profesional Especializada, Alexandra Barrera asesora de Reintegración, Edgar Vásquez (auditor) y Giovanni González Zapata (Auditor).

Se realizó entrevista al líder del centro de servicios de Villavicencio y las asesoras operativa y de reintegración, a través de un cuestionario de 53 preguntas relacionadas con la parte administrativa donde se tocaron temas de Talento Humano, Bienestar, Clima Organizacional, selección de personal, salud ocupacional, viáticos, inventarios, planeación, gestión documental, atención al ciudadano, tecnología, infraestructura, componente psicosocial, formación académica, planes de negocio, formación para el trabajo, traslados por riesgo, empleabilidad, acompañamiento en salud., y se solicitó la información requerida para el desarrollo de la auditoría.

Se realizo entrevista a la Dra. Roció Suarez Palacios sobre el tema del procedimiento del ingreso de los participantes provenientes del hogar de paz,

Se verifico la forma como se realiza por parte de las personas encargadas de atención al ciudadano el procedimiento de ingreso e información al participante.

Nos desplazamos al Home Center de Villavicencio para recibir materiales de construcción que gestiona el líder del centro de servicios, para ayudar a la adecuación física del salón o caseta de la comunidad del barrio "Villa Juliana" ciudad Porfía que se viene desarrollando desde hace aproximadamente un año como servicio social por parte de los participantes, posteriormente nos dirigimos hasta el barrio porfía donde se realizaron entrevistas con un participante y la comunidad sobre la construcción del salón comunal, la sensibilización de la comunidad frente a los participantes y a la gestión de la ACR.

El 2 de abril se verifico el inventario del centro de servicios junto con la Dra. Roció Giovanna Suarez mediante comprobación aleatoria y física de los bienes muebles que se encontraban dentro de la sede del centro de servicios y el inventario suministrado por el área administrativa del nivel central., Se realizo entrevista con la líder del SAME quienes manejan el archivo de los expedientes de los participantes de Villavicencio y los municipios aledaños y se les solicito informe de expedientes que se encontraban bajo su custodia con corte a 31 de diciembre de 2012 así como el procedimiento utilizado para el archivo de los documentos pertenecientes a dichos expedientes y el control que se lleva para el préstamo de los expedientes a personal de la ACR y a los funcionarios del SAME. se realizaron entrevistas a las siguientes personas:

- Diana Carolina Morales (Técnico Administrativo) quien realiza la digitación en el SIR, de la información suministrada por los reintegradores correspondiente a las actividades realizadas por los participantes en los diferentes componentes de la ruta de reintegración. Se le pregunto sobre temas como: funciones y procedimientos desarrollados, clima organizacional, planeación, metas e indicadores de gestión de sus actividades, estilo de dirección y necesidades para mejora.
- Yenny Lorena Vargas (atención al usuario), encargada junto con otra funcionaria de la recepción de los participantes y la entrega de información que ellos requieran , en la entrevista se trataron temas del procedimiento adelantado por ellas, de la capacitación requerida para el desarrollo de sus funciones, clima organizacional, indicadores de gestión en el área de atención al usuario, procedimientos y tareas diarias, formatos de diligenciamiento y reportes que realizan además se realizaron dos ejercicios relacionados con las actividades por ella desarrolladas: el primero fue la comprobación aleatoria de los derechos de petición radicados en el centro de servicios de Villavicencio en el cual se le hizo el seguimiento de reparto, proyección de respuesta y envió a cada peticionario. Y el segundo consistió en el acompañamiento en el recibo de los participantes nuevos provenientes del Hogar de Paz a los cuales se les indicaba el procedimiento a seguir dentro de la ACR para ser merecedores de los beneficios que trae la ruta de reintegración así como los deberes y obligaciones que deben cumplir para no perder dichos beneficios.
- Álvaro Hernán Guzmán (reintegrador) se trataron temas del diseño , implementación y seguimiento de la ruta, controles e indicadores frente a las actividades realizadas por los reintegradores, estilo de dirección , inconformidades , reparto de trabajo, clima organizacional, horario de trabajo, viáticos o expensas, forma de vinculación, funciones u obligaciones de los reintegradores, metodología de los talleres. Reportes y formatos.

- Linda Iris Salguero(Reintegradora). se trataron temas del diseño , implementación y seguimiento de la ruta, controles e indicadores frente a las actividades realizadas por los reintegradores, estilo de dirección , inconformidades , reparto de trabajo, clima organizacional, horario de trabajo, viáticos o expensas, forma de vinculación, funciones u obligaciones de los reintegradores, metodología de los talleres. Reportes y formatos.

Posteriormente se verificaron los 138 documentos que nos entregaron relacionados con los informes que realizaron los funcionarios y reintegradores con los viáticos y expensas.

Se realizo inspección detallada de la infraestructura física de la sede del centro de servicios de Villavicencio, sus instalaciones eléctricas, telefónicas y cableado estructural, así como las condiciones laborales de los funcionarios y contratistas, aseo, distribución del espacio y condiciones en general.

Se realizo verificación del archivo documental del centro de servicios observando condiciones, forma de archivo, características de almacenamiento, orden y relación de documentos que se encuentran dentro del archivo.

El día 3 de abril se realizo trabajo de campo para visitar a algunos participantes entre los que encontramos:

- **Nohemi López Daza:** Nos desplazamos al barrio 13 de mayo de la ciudad de Villavicencio en compañía de la reintegradora Maria Elena Céspedes en donde se le realizo entrevista a la participante y se diligenciaron los formatos de la encuesta de vivienda PPR ACR y habitabilidad. Se evidenciaron las características de la vivienda, las condiciones de salubridad y las personas que habitan allí,
- **Lucila Mendoza:** Se realizo visita al barrio la reliquia de la ciudad de Villavicencio en compañía de la reintegradora NINI en donde se le realizo entrevista a la participante y se diligenciaron los formatos de la encuesta de vivienda PPR ACR y habitabilidad. Se evidenciaron las características de la vivienda, las condiciones de salubridad y las personas que habitan allí; donde entrevistamos al esposo y la hija mayor quienes también son personas en procesos de reintegración, se les pregunto sobre el trato de los reintegradores, la calidad de los talleres, los inconvenientes y quejas presentadas durante la Ruta, la calidad en la información , la comunicación con los reintegradores y el centro de servicios, y la periodicidad del acompañamiento y asesoría.

Asi mismo se visitaron algunos planes de negocios de los participantes entre los cuales están:

- **Julio Cesar Manrique:** Este participante cuenta con una miscelánea desde septiembre de 2012 donde se evidencia que el valor desembolsado por la ACR no se encuentra reflejado en los enseres ni equipamiento del plan de negocio, el participante no está a cargo del negocio además manifiesta que desde que se abrió solo ha recibido acompañamiento por parte del reintegrador en una sola oportunidad.
- **Carlos Eliecer Mesa Amado y Yeimi Moreno Vásquez:** (emprendimiento)Se visito en una vereda del municipio de Cumaral Meta el hogar de los participantes donde se pudo evidenciar que la mercancía comprada a través del apoyo económico de la ACR (lavadoras para ser alquiladas y cacharrería) se encuentra todavía empacada sin funcionamiento ni puesto en marcha el negocio. Se observa que falta acompañamiento por parte del reintegrador y seguimiento en el plan de negocio.

El Día 4 de abril se continuó con las visitas a los planes de negocio de los participantes:

- **Diana Marcela Arenas Osorio:** (fortalecimiento) se realizo la visita en compañía de la reintegradora Diana Paola Castro, La participante cuenta con un local comercial en el barrio la Reliquia de Villavicencio donde monto una venta de calzado el cual funciona des de el año 2010 y en el año 2012 la ACR realizo un

desembolso para que fuera invertido en el almacén, se pudo determinar que el negocio es prospero sin embargo la participante manifiesta que hace falta acompañamiento de la ACR en los temas de emprendimiento empresarial.

- **Wilder Antonio Lamprea Céspedes** (emprendimiento) Se realizo visita en compañía de la reintegradora Diana Paola Castro al local donde supuestamente funciona el negocio del participante (café internet) se encontraba cerrado y a través de entrevista con los vecinos se pudo establecer que el negocio nunca ha funcionado a la fecha no ha abierto lo que indica la falta de seguimiento y acompañamiento por parte del reintegrador.

Se verificaron otros planes de negocio a través de la información suministrada por el reintegrador y via telefónica con los participantes.

Se realizo entrevista con el Dr. Miguel Ángel Sastoque (Jurídico del Centro de servicios) en la que se abordaron temas como la gestión realizada en aquellos casos en que se detecta que el participante se encuentra inactivo por más de 6 meses, también se verifico el procedimiento realizado para el ingreso de personas al programa, asi como clima laboral y respuestas al participante.

Se consolido y Analizo la información suministrada por el líder y su grupo de trabajo, revisando una muestra de 61 expedientes de participantes, así como el cronograma de actividades de los reintegradores en la vigencia 2012 y las actividades realizadas por los participantes durante la misma vigencia, además se hizo un ejercicio de comprobación del pago girado frente a las actividades que se encontraban soportadas en las planillas con ayuda del SIR:

El Día 5 de abril se realizo el informe de la auditoria y se socializo con el lider del centro de Servicio Dr. Juan Carlos Silva y la asesora de reintegración Alexandra Barrera Torres, en el se relaciono el objetivo, el alcance, los hallazgos, observaciones, recomendaciones y conclusión. También se puso a disposición el formato de evaluación de la auditoria.

6. HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

1.

7. OBSERVACIONES

a) TALENTIO HUMANO

- Se pudo evidenciar mediante las entrevistas realizadas a los reintegradores y a las carpetas de los cumplidos mensuales de los contratistas que sus obligaciones hacen parte de la función misional de la ACR.
- Se pudo establecer que los funcionarios desconocen las funciones propias de su empleo establecidas en el respectivo manual adoptado por la ACR
- Se carece de un programa de bienestar y estímulos para los funcionarios.
- No se ha realizado una jornada de capacitación ni de inducción a los funcionarios donde se les informe sobre sus obligaciones, derechos y deberes.
- No existe un registro formal de los turnos de atención, hora de llegada, y permisos inferiores a tres días.
- Se resalta el excelente clima laboral del centro de servicios de Villavicencio.
- Mediante las entrevistas realizadas a los funcionarios y contratistas se determino que se carece de un conocimiento generalizado del procedimiento descrito en la Ley 1010 de 2006.
- En entrevistas realizadas con los reintegradores se puede establecer la inconformidad frente a su forma de vinculación.
- Se pudo observar que las funciones de las asesoras operativas y asesora de reintegración no están claramente

delimitadas ni definidas.

- En la revisión y análisis realizados a los 138 comisiones o expensas generados por los funcionarios y reintegradores durante la vigencia 2012 se pudo establecer que el 100% de dichas comisiones cuentan con el informe de actividades que se realizaron, el tiempo de duración de cada actividad y se encuentran autorizadas y certificadas por el líder del centro de servicios.

b) GESTION DOCUMENTAL:

La documentación de los participantes en el Centro de servicios de Villavicencio se encuentra administrada por personal ajeno a la ACR (SAME). 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 61 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.

De acuerdo con la entrevista realizada al líder del centro de servicios y las asesoras operativa y de reintegración se estableció que no existe un procedimiento formal para el manejo de la documentación de la ACR, no hay un inventario de documentos ni se han depurado documentos para enviarlos al archivo central ni histórico de la entidad así mismo se carece de control sobre aquellos documentos que podrían tener alguna reserva de tipo legal.

c) ATENCION AL CIUDADANO:

- Las funcionarias encargadas de atender el personal en el centro de servicios de Villavicencio no cuentan con una capacitación adecuada sobre el tema.
- Revisados los derechos de petición del año 2012 y haciendo un muestreo entre los derechos de petición que se radicaron se pudo establecer que el 100% de ellos fue resuelto en termino legal y se encuentran los soportes archivados correctamente bajo custodia del asesor operativo.
- No se cuenta con el cronograma de cada uno de los reintegradores de tal forma que las personas encargadas de recibir al participante no saben si están citadas ni el horario en que fueron citadas ni que profesional debe atenderlos.

d) INVENTARIOS:

En el proceso de revisión aleatorio de los inventarios de bienes muebles del CS, contra el inventario entregado por Gestión Administrativa con corte 31 de diciembre de 2012, se pudo evidenciar que no existe uniformidad entre ambos informes, no se encuentran firmados, se encontraron (6) ventiladores dañados y (6) en buen estado no inventariados a nivel central una UPS dañada por más de 3 años, (1) central telefónica dañada (1) televisor y (3) carteleras no inventariadas a nivel central.

Los inventarios de los computadores portátiles no se han actualizado en CS, por lo que se recomienda actualizar estos inventarios.

- Se encontraron (2) Biométricos dañados por más de (15) días a los cuales no se les ha dado solución.
- Se observo que existen algunos elementos que no se encuentran debidamente custodiados ni almacenados provocando un posible detrimento patrimonial.

e) CONTRATACION:

Revisadas las carpetas de los contratistas del Centro de Servicio se pudo evidenciar que el 100% de las mismas no contienen todos los "Certificados de Supervisión o Interventora" mes a mes, y faltan las actas de liquidación de los mismos.

Igualmente se pudo evidenciar que no existe un criterio único de archivo de la documentación en las carpetas de los contratistas.

f) INFRAESTRUCTURA

- Se pudo establecer que el centro de servicios de Villavicencio no cuenta con una sede optima para la prestación de servicios y la atención a las personas en proceso de desmovilización, carece de sala de atención, los contratistas o reintegradores no poseen un puesto de trabajo adecuado, ni personal donde puedan atender a los participantes, no existen suficientes puestos de trabajo para la totalidad de servidores públicos que laboran en el mismo, no se cuenta con aire acondicionado, existe un hacinamiento laboral donde se comparte un escritorio hasta para tres personas, no se permite realizar actividades y entrevistas a los participantes de forma privada y discreta.
- No se cuenta con acceso para las personas que tienen algún tipo de discapacidad física.

g) MISIONAL:

De manera sistemática se pudo evidenciar lo siguiente:

- Mediante trabajo de campo se pudo constatar la eficiente gestión por parte del líder del centro de servicios y su grupo asesor en la consecución de materiales de construcción para ser utilizados en pro del proceso de reintegración así como la excelente relación y gestión con la comunidad y el trabajo de sensibilización realizada por parte del centro de servicios tanto con los participantes como con la sociedad en general.

Se destaca el orden y el estilo de dirección evidenciado en el centro de servicios.

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 Villavicencio

- El artículo segundo de la Resolución 0163 del 2011 plantea los requisitos para ingresar al proceso de reintegración de la ACR para personas desmovilizadas o desvinculadas, en este contexto se puede evidenciar en la auditoría en mención que los soportes de estos requisitos no se encuentran en las carpetas de los participantes, de igual manera se observa que estas carpetas no contienen los documentos soportes, de ninguno de los beneficios planteados en el capítulo 1 de la citada Resolución. En el 79% de los expedientes revisados no existen soportes completos y por el contrario se puede observar un desorden recurrente en las carpetas objeto de estudio y por ende se puede inferir que existe en todas las carpetas de los participantes las mismas características. No se puede observar que los participantes que han abandonado el proceso de reintegración por un término de seis meses o se haya iniciado la investigación de falta gravísima y para subsanar esta deficiencia se debe recurrir al SIR. En las carpetas de los participantes no existe la información necesaria, suficiente y actualizada. Por otra parte algunos reintegradores manifiestan que el SIR tampoco es 100% confiable toda vez que se encuentran en oportunidades inconsistencias en la información.
- La inexistencia de soportes en las carpetas impide hacer otras clases de inferencias como por ejemplo saber si la persona desmovilizada o desvinculada se presentó ante la ACR dentro de los dos meses siguientes a su desmovilización.
- Para Acceder al apoyo económico a la reintegración plantea la Resolución 0163 que la persona en proceso de reintegración, deberá asistir y cumplir con el 90 % de las actividades programadas de acuerdo a su ruta de

reintegración dentro de los beneficios de atención psicosocial, gestión en educación y formación para el trabajo. Para este ítem se verificó el cronograma de actividades de dos reintegradores del centro de servicios de Villavicencio y se comparó con las actividades que realizaron los participantes en el mes de mayo y junio de 2012, así como sus reportes en el SIR, obteniendo que el pago efectuado estuvo acorde y con la normatividad que lo regula y que los controles ejercidos por el centro de servicios son efectivos.

h) PLANES DE NEGOCIO:

De manera aleatoria se realizaron visitas y entrevistas y estudio de 9 planes de negocios del centro de servicios de Villavicencio donde se encontró:

- **Julio Cesar Manrique:** Este participante cuenta con una miscelánea desde septiembre de 2012 donde se evidencia que el valor desembolsado por la ACR no se encuentra reflejado en los enseres ni equipamiento del plan de negocio, el participante no está a cargo del negocio además manifiesta que desde que se abrió solo ha recibido acompañamiento por parte del reintegrador en una sola oportunidad.
- **Carlos Eliecer Mesa Amado:** (emprendimiento) Se visitó en el municipio de Cumaral Meta el hogar del participante donde se pudo evidenciar que la mercancía comprada a través del apoyo económico de la ACR (lavadoras para ser alquiladas) se encuentra todavía empacada sin funcionamiento ni puesto en marcha el negocio. Se observa que falta acompañamiento por parte del reintegrador y seguimiento en el plan de negocio.
- **Wilder Antonio Lamprea Céspedes** (emprendimiento) Se realizó visita al local donde supuestamente funciona el negocio del participante (internet) se encontraba cerrado y a través de entrevista con los vecinos se pudo establecer que el negocio nunca ha funcionado a la fecha no ha abierto lo que indica la falta de seguimiento y acompañamiento por parte del reintegrador.
- **Edilson Ariel Jiménez Castaño:** (emprendimiento) Se desembolsó el plan de negocios para un "café Internet" desde el 17 de mayo de 2012 nunca se puso en funcionamiento, el participante adujo tener inconformidades con los computadores toda vez que le salieron más caros que en el mercado lo que se desprende de una posible falta de acompañamiento efectivo al participante por parte de su reintegrador.
- **Diana Marcela Arenas Osorio:** (fortalecimiento) La participante cuenta con un local comercial en el barrio La Reliquia de Villavicencio donde montó una venta de calzado el cual funciona desde el año 2010 y en el año 2012 la ACR realizó un desembolso para que fuera invertido en el almacén, se pudo determinar que el negocio es próspero sin embargo la participante manifiesta que hace falta acompañamiento de la ACR en los temas de emprendimiento empresarial.

i) SEGUIMIENTO A LA RUTA: Mediante entrevista a los participantes, a los reintegradores, a los funcionarios y los documentos allegados por parte de los funcionarios del centro de servicios de Villavicencio se pudo establecer lo siguiente:

- El numeral 6 del artículo 38 de la Resolución 163 de 2011 establece como falta gravísima el abandono del proceso por parte del participante por un término de seis meses, el centro de servicios de Villavicencio al 31 de diciembre de 2012 contaba con 547 participantes en investigación por abandonar el proceso por más de 6 meses, sin embargo de conformidad con lo expresado en entrevista realizada al Dr. Miguel Ángel Sastoque (abogado del centro de servicios) a la fecha no se ha realizado la investigación de ninguno de dichos casos.
- La comunicación e información recibida por los participantes y aportada por los reintegradores en algunos casos no es efectiva, 3 de los 5 participantes que se entrevistaron en la presente auditoría, manifestaron que no son claros los lineamientos de la ruta, que algunos de los reintegradores no tenían la disposición de colaboración y trato amable para con ellos, además manifestaron que la comunicación con los reintegradores es deficiente en el sentido de que no contestan el celular y en el centro de servicios el teléfono fijo no se contesta.
- En las entrevistas realizadas 4 de los 5 participantes manifestaron que los temas de los talleres son repetitivos y no se encuentra una verdadera diferencia entre cada uno de los ciclos o etapas de la ruta en el componente

psicosocial.

- Algunos participantes manifestaron la falta de colaboración por parte de las funcionarias de atención al ciudadano y por parte de algunos reintegradores,
- Falta control sobre las actividades que realizan los reintegradores, su contenido, duración y cumplimiento.
- Se destaca el seguimiento que realiza el líder del centro de servicios de Villavicencio a las metas propuestas a través de los comités semanales que realiza y a los indicadores que lleva sobre cada uno de los reintegradores.
- No existe control formal sobre la revisión del reporte suministrado por los reintegradores frente a la asistencia de los participantes en las diferentes actividades programadas.
- Se pudo evidenciar a través de las visitas realizadas la dificultad en el manejo de la herramienta biométrica por fallas en su servicio lo que ocasiona doble procedimiento.
- No es posible realizar un control eficaz desde el centro de servicios de los pagos realizados a los participantes frente a las actividades realmente realizadas toda vez que mucha información reposa en el sistema que alimentan los biométricos y esa información no reposa en el centro de servicios.
- De acuerdo con las entrevistas realizadas a los reintegradores no existe un procedimiento formal para el reparto de los expedientes de los participantes, se encuentran diferencias sustanciales en la cantidad asignada a cada reintegrador.
- No se tienen determinados los riesgos de los procedimientos ni los riesgos de los reintegradores en las visitas a los participantes.
- Se carece de un control que establezca el valor y recursos económicos que el centro de servicios requiere mensualmente para asumir el valor de las actividades realizadas por los participantes.

j) FORMACION ACADEMICA:

- Se pudo establecer que el contacto con las instituciones educativas es el técnico administrativo que realiza la digitalización.

8. RECOMENDACIONES

- Para agilizar la gestión administrativa del cs se recomienda la creación de una caja menor.
- Se recomienda documentar todos los procedimientos tanto en lo misional como en lo administrativo a fin de estandarizar las tareas y mitigar riesgos
- 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.
- 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 requiere que de manera prioritaria se logre consolidar a través de un sistema único el tema de custodia, administración y disposición de la información de los participantes para hacer más fácil las búsquedas y consultas
- 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 implementar un mejor control en las visitas y actividades impartidas por los reintegradores a 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 Villavicencio 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 debe dar estricto cumplimiento a la Resolución 163 de 2011 en lo relacionado al pago de los beneficios económicos (atención psicosocial, atención en educación y formación para el trabajo)
- 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
- Se recomienda que los participantes que cumplieron con lo establecido en la Resolución 163 de 2011 culminen el proceso de reintegración y no ingresan al nuevo proceso de reintegración por dimensiones.

9. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

✓ Se cumplió con el objetivo propuesto dentro del cronograma planeado.

- Anexos**
- Entrevista con sus respectivas respuestas realizadas al Líder del CS
 - Dos (2) encuestas a participantes de vivienda y habitabilidad
 - Listado de profesionales reintegradores del CS
 - Formato plan de auditoría socializado y firmado
 - Formato Solicitud de información al CS
 - Informe SAME custodia de expedientes participantes.
 - Cronograma Actividades Reintegradora
 - Listado personal de planta CS
 - Copia acta verificación inventarios CS
 - Formato evaluación auditoria (firmado por el Líder del CS).

Nombre Auditor Líder:	Giovanni Arturo González Zapata	Nombre Jefe Dependencia / Proceso Auditado:	Juan Carlos Silva Hernández
Firma Auditor Líder:		Firma Auditado:	

