

Código de auditoría: AUD-1619

Fecha: **Inicio** 2016-08-01 **Final** 2016-08-30

Fecha del informe: 2016-08-30

TIPO AUDITORIA	PROCESO, DEPENDENCIA O TEMA A AUDITAR	RESPONSABLE
Calidad	Seguimiento y Evaluación	JOHANNA FERNANDA VILLARREAL GUZMAN

#### OBJETIVO

Evaluar la gestión adelantada por el Proceso de Seguimiento y Evaluación, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos de la NTC GP 1000:2009, Modelo Estándar de Control Interno (MECI), normatividad vigente y los procedimientos establecidos para el mejoramiento continuo del proceso.

#### ALCANCE

La evaluación se realizará a la gestión adelantada por el Proceso de Seguimiento y Evaluación durante el periodo octubre de 2015 a julio de 2016.

#### CRITERIOS

Los criterios a tener en cuenta serán los siguientes:

- Decreto 4138 de 2011
- NTCGP 1000:2009
- MECI 2014
- Caracterización y demás documentos inscritos en el SIGER (procedimientos, instructivos, manuales, formatos y documentos complementarios),
- Normatividad del Proceso (leyes, decretos, resoluciones y acuerdos y demás normatividad que le aplique al proceso);
- Planes de Mejoramiento del proceso.
- Plan de acción 2016.
- Plan Operativo 2015 y avance Plan Operativo 2016.
- PQRSD al cierre de 2015 y lo corrido de 2016.
- Mapa de Riesgos del proceso
- Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2016.
- Tabla de retención documental del proceso
- Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Decreto 103 de 2015
- Indicadores del Proceso

#### AUDITOR LÍDER / DEPENDENCIA

YESNITH SUAREZ ARIZA

#### EQUIPO AUDITOR

GLORIA AIDE GONZALEZ ALMARIO \*ROCIO ALEJANDRA CASTELLANOS ARIAS

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



## HALLAZGOS

1	Tipo Hallazgo: Descripción:	No conformidad  NO CONFORMIDAD REAL: El Proceso de Seguimiento y Evaluación no aplica las disposiciones establecidas en el Artículo 3 Parágrafo 3 de la Resolución 107 del 25/01/2016, que establece que - los colaboradores de la ACR en cumplimiento de la política de eficiencia administrativa y uso eficiente del papel, deben sustituir los memorandos y comunicaciones internas en papel, por soportes electrónicos en el SIGOB...- tal; y como se evidenció en la carpeta de documentos de apoyo que contiene en medio físico memorandos internos expedidos a lo largo de la vigencia 2016.
2	Tipo Hallazgo: Descripción:	No conformidad  NO CONFORMIDAD POTENCIAL: Se observó que la instancia - Comité Asesor de la DPR -, al cual refiere el - Manual para el monitoreo, seguimiento y evaluación al proceso y política de reintegración SR-M-01 Versión 1 del 18/08/2015-, no se encuentra formalmente establecido (por resolución) y las actas verificadas para la vigencia 2015 no cuentan con los registros de firmas, lo que podría generar el incumplimiento del numeral 4.2.4 de la NTCGP1000:2009 y el incumplimiento de lo establecido en el Manual mencionado.
3	Tipo Hallazgo: Descripción:	No conformidad  NO CONFORMIDAD POTENCIAL: El Proceso de Seguimiento y Evaluación, presenta debilidades en la planificación y ejecución de los recursos, tal y como se evidenció en el reporte del - Informe de Ejecución Consolidada de 1 de Enero a 30 de Junio de 2016 - publicado en la intranet ( <a href="http://intracr/info_acr/Documentos/Información%20presupuestal/Ejecución%20Año%202016/06%20-%20Junio/EJECUCION%20JUNIO%202016.pdf">http://intracr/info_acr/Documentos/Información%20presupuestal/Ejecución%20Año%202016/06%20-%20Junio/EJECUCION%20JUNIO%202016.pdf</a> ); el cual determina que la ejecución del presupuesto asignado al rubro A-3-1-1-28 - Evaluación de Impacto al Monitoreo POST - Honorarios - no cumplió con la meta DAPRE (meta \$92.766.000, Total Rps \$55.607.933) y la meta Obligación (meta \$20.900.000, total obligaciones \$7.624.967); lo que podría afectar e impactar el indicador de desempeño presupuestal establecido por la Entidad.

## DESARROLLO

La Auditoría de Calidad realizada al Proceso de Seguimiento y Evaluación, se ejecutó conforme a los procedimientos de auditoría previamente definidos en el plan de auditoría. Las verificaciones y pruebas practicadas se encuentran documentadas en los papeles de trabajo/listas de verificación elaboradas, que son parte integral de la auditoría y proporcionan la información detallada de los aspectos verificados.

En el desarrollo de la auditoría se adelantaron los siguientes procedimientos:

- Verificación de la documentación del proceso y elaboración de listas de chequeo por parte del equipo auditor del 01/08/2016 al 05/08/2016.
- Solicitud de información primaria realizada por el equipo auditor el 12/08/2016.
- Respuesta a solicitud de información primaria el 16/08/2016 por parte del auditado, en donde expresa y solicita que todas las evidencias sean verificadas in situ.
- Cargue del Plan de Auditoría en el SIGER por parte del auditor líder el 10/08/2016.
- Aprobación Plan de Auditoría por parte del auditado el 12/08/2016.

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

- Reunión de apertura el 24/08/2016.
- Verificación in situ de cada uno de los temas previstos en el plan de auditoría el 24/08/2016.
- Reunión de cierre el 25/08/2016.

Cabe resaltar que debido a las limitaciones de cualquier ejercicio de auditoría de calidad, pueden presentarse limitaciones de tiempo que no permitan realizar una revisión rigurosa y de fondo de cada uno de los temas previstos en el plan de auditoría, y por ende pueden omitirse la detección de posibles errores e irregularidades bajo la ejecución de los procedimientos de auditoría, previamente planeados. La Entidad a través del líder/responsable de proceso debe establecer y mantener un adecuado sistema de gestión de la calidad y de control interno; y debe prevenir irregularidades y materialización de riesgos.

## **1. TEMAS VERIFICADOS**

### **1.1. Funciones de la Subdirección de Seguimiento y Evaluación y Caracterización.**

Se verificó el Decreto 4138 de 2011, específicamente lo establecido en el Artículo 15, el cual establece que la “*Subdirección de Seguimiento cumplirá las siguientes funciones:*”

1. *Elaborar y ejecutar los planes de acción de monitoreo, seguimiento y evaluación del proceso de reintegración a nivel regional y local, a partir de las directrices, lineamientos, normatividad vigente y los resultados de los reportes de monitoreo, evaluación y riesgos.*
2. *Diseñar, ajustar y hacer seguimiento a los indicadores de resultado del proceso de reintegración.*
3. *Diseñar, ajustar y hacer seguimiento a los sistemas de evaluación de las rutas metodológicas y operativas del proceso de reintegración.*
4. *Proponer ajustes de las rutas metodológicas y operativas del proceso de reintegración.*
5. *Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema de Gestión Institucional y sus componentes.*
6. *Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia.*
7. *Las demás funciones asignadas que correspondan a la naturaleza de la dependencia”*

Al respecto se indagó a través de entrevista con la responsable del proceso como se integraban las funciones del decreto con las salidas del proceso, indicando de manera coherente como se ve reflejada cada función en los productos que genera el proceso. De otra parte y en cuanto a la caracterización SR-C-01 Versión 5, se observó que está fue actualizada el 22/08/2016.

Frente a la caracterización, también se validó que incluyera los aspectos relacionados con Seguridad y Salud en el Trabajo; observando que cumple con los requerimientos institucionales del Decreto 1072 de 2015.

De igual manera, se observó que el normograma SR-N-01 versión 4, el cual fue actualizado el 18/08/2016, que incluye Decreto 1072 de 2015 siendo coherente con la nueva versión de la caracterización.

### **1.2. Actividades de planeación del proceso**

Se indagó con la responsable del proceso sobre el ejercicio de planeación que realizan a lo largo de cada vigencia y se verificaron cada una de las herramientas de planificación plan estratégico, plan de acción, plan operativo, plan anticorrupción y atención al ciudadano. Al respecto se verificaron los productos de cada una de las acciones previstas en cada uno de estos planes observando que el proceso tiene un adecuado control de cada uno de los productos que genera en cumplimiento de sus acciones y metas previstas.

Con respecto al Plan de Acción, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2015, se observó que la

responsable del proceso de manera directa no tenía asignada ninguna actividad y meta.

En el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2016, el proceso tenía planificado el producto "*Anuario de Reintegración, de la gestión realizada en la vigencia 2015*", producto que se encuentra definido también en el Plan Operativo 2016, el Anuario 2015 fue entregado y socializado en el mes de Junio de 2016 en la audiencia de rendición de cuentas en la ciudad de Cali.

El Plan de Acción 2015, se verificó uno a uno los nueve (9) productos elaborados para esta vigencia, para lo correspondiente al Plan de Acción 2016 se verificó el estado de avance de los doce (12) productos previstos para la vigencia.

### **1.3. Indicadores del Proceso**

Se verificaron los indicadores que hacen parte del Plan Indicadores de Proceso Seguimiento y Evaluación 2015 y 2016, y se verificó con la responsable del proceso el cumplimiento y oportunidad en el cálculo de los dos (2) indicadores de 2015 y un (1) indicador de 2016.

De manera general se observa que el proceso lleva un adecuado control de sus indicadores, el cual se ve reflejado en los reportes que realizan de manera periódica en el SIGER.

### **1.4. Plan Anual de Adquisiciones**

Se verificó la información correspondiente al Plan Anual de Adquisiciones 2016, y se observó que al proceso para 2016 se le asignó un rubro por valor de \$100.000.000 para el rubro de A-3-1-1-28 "Evaluación de Impacto al Monitoreo POST - Honorarios", y según la información reportada por la responsable del proceso, los recursos fueron comprometidos así:

- Contratado: Honorarios de 2 profesionales 55.595.900 - Finalizan el 30 de noviembre de 2016.
- Traslado a Viáticos 24.392.067
- Traslado a Educación de Indultados 11.138.048
- Traslado a Proceso de Vigilancia 8.861.952

Verificada la información de los contratos se observó que el objeto del Contratos 930 de 2016 (suscrito por valor \$36.595.900) y Contrato 937 de 2016 (suscrito por valor de \$19.012.033) de 2016, es "*prestar con plena autonomía, los servicios de apoyo profesional en el marco de la estrategia de acompañamiento post, para apoyar el monitoreo cualitativo de personas que han culminado su proceso de reintegración por medio de grupos focales que sean desarrollados por la ACR*". El total de estos contratos es de \$55.607.933.

Las cifras anteriores muestran una diferencia de \$12.033, para un total comprometido de \$ 99.987.967 a la fecha de la auditoria.

De otra parte y de acuerdo a la información suministrada por la responsable del proceso, se informó que a la fecha se han realizado Grupos Focales en los siguientes municipios.

- Granada (Meta)
- San Martín (Meta)
- Villavicencio (Meta)
- Puerto Gaitán (Meta)
- Ibagué (Tolima)
- Chaparral (Tolima)

- Neiva (Huila)
- Pitalito (Huila)
- Bucaramanga (Santander)
- Girón (Santander)
- Barrancabermeja (Santander)

### **1.5. Plan de Mejoramiento**

Se verificó la eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento 2015, (Auditoría Interna de Calidad realizada en 2015). Este plan de mejoramiento contiene cuatro (4) no conformidades de las cuales se formularon nueve (9) actividades de mejoramiento; cinco (5) estaban bajo responsabilidad del proceso de Seguimiento y Evaluación, a la fecha estas cinco acciones se encuentran cerradas, y las cuatro (4) restantes se encuentran abiertas, precisando que estas últimas son de responsabilidad del proceso de implementación, quien se encuentra trabajando en el cumplimiento de ellas.

Resultado de la verificación se observó que las acciones cerradas fueron eficaces para el proceso de Seguimiento y Evaluación.

### **1.6. Riesgos del Proceso**

Se verificó el seguimiento y monitoreo realizado por el proceso, a la matriz de riesgos a corte junio de 2016, al respecto se puntualizaron sobre algunos aspectos que no se encontraron documentados en el SIGER, aclarando la gestión adelantada. De otra parte se indagó sobre la documentación de los controles identificados para cada uno de los riesgos.

### **1.7. Documentación SIGER**

En el ejercicio de auditoría se verificó la siguiente documentación inscrita en el SIGER, así:

- Procedimiento Acompañamiento post a Través de Llamada Telefónica SR-P-01, Versión 3 del 2015-11-25
- Procedimiento Acompañamiento Post a Través de Visita Domiciliaria SR-P-02, Versión 3 del 2015-11-25
- Procedimiento Respuesta a Solicitudes de Información SR-P-03, Versión 2 del 2015-09-16
- Manual para el Monitoreo, Seguimiento y Evaluación al Proceso y Política de Reintegración SR-M-01, Versión 1 del 2015-08-18
- Instructivo para el Diligenciamiento del Formato Visita Domiciliaria del Monitoreo Post Culminación, Versión 1 del 2014-03-17
- Instructivo descripción de Variables de la Base de Datos Nacional SR-I-02, Versión 1 del 2015-09-07
- Formato Primer contacto del Monitoreo pos culminación SR-F-01, Versión 1 del 2013-02-18
- Formato Visita domiciliaria del monitoreo post culminación SR-F-02, Versión 3 del 2014-05-02

### **1.8. Tablas de Retención Documental**

Verificada la aplicación de la TRD del proceso se observó que se manejan 2 series; la serie (5) de Base de datos nacional de participantes, en medio magnético, la cual está en carpeta compartida a cargo de la Coordinadora del Grupo de Análisis del Proceso de Reintegración; se maneja la serie (30) Monitoreo post culminación (acompañamiento post culminación actualizado por resolución 1356 de 2016), en medio magnético, la cual está en carpeta compartida a cargo de Coordinadora del Grupo de Análisis de la Política de Reintegración.

En cuanto a las actas de reuniones internas y externas y los memorandos enviados y recibidos se manejan como documentos de apoyo administrativo.

## 2. Conformidades del Proceso

Dentro del ejercicio de auditoría practicada al Proceso de Seguimiento y Evaluación, se identificaron las siguientes conformidades:

- Los funcionarios que operan el proceso, cumplen con las competencias y calidades para desarrollar cada una de las funciones asignadas conforme al cargo ocupado.
- Se observó un adecuado conocimiento por parte la líder del proceso y su equipo de trabajo respecto al funcionamiento y operación de la cadena de valor del proceso.
- El proceso cumple con oportunidad la elaboración de los dieciocho (18) informes periódicos, establecidos en el Manual para el monitoreo, seguimiento y evaluación al proceso y política de reintegración.
- El proceso aplica de manera adecuada la TDR que se encuentra vigente, tal y como se observó en la verificación de las series documentales que se encuentran custodiadas en forma física y virtual.
- Oportunidad en el reporte de los avances a los diferentes compromisos establecidos en el Plan Estratégico, Plan de Acción, Plan Operativo, Plan Anticorrupción, Planes de Mejoramiento y Mapa de Riesgos en el SIGER.
- Se destaca el cumplimiento y eficacia de las acciones establecidas en el plan de mejoramiento a cargo del proceso.

Se destacan las actividades de innovación que ha implementado el proceso para la elaboración y presentación de informes que reflejan las cifras del proceso y política de reintegración.

## OBSERVACIONES

Corresponden a las No Conformidades Potenciales que ya están documentadas en el Acta de Reunión de Cierre de Auditoría y son parte integral de este informe.

## RECOMENDACIONES

1. Con el fin de garantizar un adecuado reporte de avance del Plan de Acción, se sugiere que el reporte de cada línea de acción que se realice en el SIGER, se haga en términos cuantitativos y cualitativos (Eje: Porcentaje de personas que culminan su proceso de reintegración, vinculadas a la estrategia de acompañamiento post).
2. Con el fin de dar continuidad al proceso de actualización de la documentación del proceso inscrita en el SIGER, se recomienda adelantar la gestión pertinente para la actualización y eliminación de aquellos documentos en los cuales actualmente se encuentran trabajando; y para el caso específico de la "Guía de monitoreo Post Monitoreo mediante Grupos Focales" de agosto de 2013, solicitar la eliminación, teniendo en cuenta que su contenido no refleja la realidad de cómo se está operando.
3. En cuanto al Formato SR-F-01 Versión 1 del 18/02/2013, se recomienda que en el proceso de actualización del mismo se incluya la fecha de diligenciamiento, esto con el fin de garantizar la verificación y cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento IR-P-02 Versión 4 del 16/06/2015, el cual establece en su actividad 27 que el Profesional Reintegrador II o III tiene 8 días hábiles contados a partir de la fecha de entrega del Acto Administrativo de Terminación del Proceso de Reintegración por culminación de la Ruta, para informar acerca de la estrategia de monitoreo pos y los mecanismos que la componen.
4. Se recomienda revisar la pertinencia de la inclusión de la " Ley 1755 del 30 de Junio de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo", dentro del normograma del proceso, esto teniendo en cuenta que su última actualización se realizó el 18/08/2016.
5. Se recomienda evaluar la pertinencia de que el Procedimiento SR-P-03 Versión 2 del 16/09/2015, pase a ser administrado por el Proceso de Atención al Ciudadano, quien es el encargado de regular el tratamiento a las PQRSD

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

- en toda la Entidad. Este procedimiento es una buena práctica de control que podría llevarse a todos los procesos de la Entidad.
6. Es importante tener en cuenta, que se debe garantizar que las respuestas a todas las solicitudes de información se realicen de fondo y cumpliendo con las necesidades del solicitante, conforme a lo establecido en el numeral 5.2.2. del Manual del sistema PQRS-D V3 - AC-M-01. Esto en razón a la respuesta radicada con OF16-008781 / JM5C 5202023, donde la peticionaria solicita información sobre el número de desmovilizados en Ciénaga, si bien es cierto que por seguridad de los desmovilizados esta información se considera reservada, conviene dar contexto al ciudadano para que comprenda expresamente la reserva legal de la misma.
  7. Es importante que dentro del ejercicio de construcción de indicadores para la vigencia 2017, se determine la pertinencia de definir indicadores de eficiencia y efectividad para el proceso.
  8. Se recomienda documentar en el SIGER (planes de mejoramiento por autocontrol), las mejoras realizadas por revisiones internas al proceso, con el fin de garantizar que la gestión adelantada por autocontrol del proceso quede documentada.
  9. Como buena práctica se recomienda el uso adecuado de los rótulos que identifican los documentos de apoyo.
  10. Se recomienda solicitar capacitación a la Oficina Asesora de Planeación en el SIGER, con el fin de fortalecer y puntualizar aspectos sobre el manejo de los diferentes módulos que lo componen y de igual manera retroalimentar los aspectos por mejorar que el proceso como usuario ha identificado.
  11. Se recomienda realizar el ejercicio de planeación presupuestal y contractual para la vigencia 2017, basado en el comportamiento real e histórico de las actividades, con el fin de garantizar que la ejecución del recurso asignado en la siguiente vigencia se realice de acuerdo con lo planeado en los instrumentos de planeación presupuestal y contractual (Plan de Adquisiciones y Acuerdo de Desempeño).
  12. Para el cumplimiento y reporte de acciones de mapa de riesgos se recomienda, cargar las evidencias y soportes de gestión en el SIGER, en la periodicidad que establece la Política de riesgos de la Entidad. Para aquellos casos en que las evidencias sean considerablemente extensas incluir una muestra que garanticen que con las mismas se tendrá plena razonabilidad de cumplimiento y gestión adelantada (informando en el reporte de esto).
  13. Se recomienda realizar el ejercicio de actualización del mapa de riesgos de proceso para la vigencia 2017, apoyándose teniendo en cuenta las recomendaciones que emite el Grupo de Control semestralmente en la revisión que hace a los riesgos. Dichos informes se encuentran publicados en la página web link <http://www.reintegracion.gov.co/es/agencia/Paginas/control-interno.aspx>.
  14. Se recomienda tener en cuenta los resultados de las encuestas de percepción del cliente externo (que le apliquen al proceso), con el fin de generar las acciones correctivas o preventivas a que haya lugar dentro del SIGER, a fin de garantizar la trazabilidad de la Gestión adelantada frente a la oportunidad de mejora.
  15. Implementar controles para que la información que se genera a través de la aplicación del "Procedimiento Acompañamiento a través de llamada telefónica", y que es suministrada por el Call Center de aquellas llamadas efectivas sea verificada aleatoriamente en el SIR y corrobore los datos suministrados en los reportes.

## CONCLUSIONES

La auditoría se realizó de manera satisfactoria, lo cual permitió cumplir razonablemente con el objetivo de la misma; de igual manera se observó que el proceso aplica los procedimientos, formatos e instructivos que le permiten adelantar su gestión y cumplir con sus funciones; aplica controles y realiza un adecuado seguimiento y análisis de datos; y cuenta con servidores públicos competentes y comprometidos con el cumplimiento de los objetivos institucionales, sin embargo se requiere fortalecer los aspectos por mejorar evidenciados en las no conformidades, con el fin de contribuir a la mejora continua del proceso.

## ANEXOS

Se anexan las listas de chequeo/verificación, en las cuales se detallan cada uno de los aspectos verificados en el ejercicio de auditoría.

Anexo:

LISTAS DE VERIFICACION SEG Y EVALUACION FINAL.xls