



## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

INFORMACIÓN BÁSICA			
FECHA DE INFORME	26 de junio de 2020	PROCESO / DEPENDENCIA	Implementación; Seguimiento y Gestión Legal
FECHA SEGUIMIENTO	Mayo 17 a junio 26 de 2020	AUDITOR	<b>Auditor Líder:</b> Eduardo Antonio Sanguinetti Romero. <b>Equipo Auditor:</b> Ana Yancy Urbano Velasco; Ana Claudia Tuta Montenegro; Diana Carolina Barrero Flórez; Jairo Tulande Collazos y Enrique Fernández Monsalve

### 1. OBJETIVO

Realizar seguimiento a la gestión de los Grupos ARN de la Subdirección Territorial (ST), teniendo en cuenta los riesgos, planes de mejoramiento y Plan de Acción definidos y articulados en los Procesos de Implementación, Seguimiento y Gestión Legal, así como la gestión desarrollada por los proyectos de inversión.

### 2. ALCANCE

Se tendrá en cuenta los resultados del cierre de la Vigencia 2019 y lo corrido del año 2020 a marzo 30 de los riesgos, planes de mejoramiento y planes de acción, así como la gestión de los proyectos de inversión.

### 3. CRITERIOS

Los criterios a tener en cuenta serán los siguientes:

- Manual de Gestión del Riesgo (DE-M-02, Versión: V-7 del 06/02/2020)
- Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE-M-03, Versión: V-8 del 29/11/2019)
- Manual para la Gestión de Proyectos (DE-M-05, Versión: V-3 del 29/11/2019)
- Procedimiento gestión de acciones correctivas y de mejora (EM-P-01, Versión: V-4 del 18/06/2019)

También se requiere verificar los documentos de los procesos de Implementación, Seguimiento y Gestión Legal que están relacionados con las actividades que vamos a realizar.

### 4. DESARROLLO

El seguimiento realizado a los Grupos ARN de la ST se efectuó de acuerdo con las actividades planificadas en el Plan de Auditoría así:

- Reunión de apertura realizada el día 07 de mayo de 2020.
- Revisión de los temas de acuerdo a los reportes realizados por los responsables de los Grupos ARN de la Subdirección. Territorial en cada una de las herramientas dispuestas por la Entidad para seguimiento y control desde el 07 de mayo hasta el 12 de junio de la Vigencia 2020.
- Reunión de cierre realizada el día 19 de junio de 2020.

En el ejercicio de este auditoria se pudo haber incurrir en imprecisiones debido a cualquier limitación frente a la información reportada y encontrada en los sistemas de información oficiales.

## 5. INFORMACIÓN GENERAL

Teniendo en cuenta lo establecido por el Proceso de Direccionamiento Estratégico se presenta la siguiente información acerca de la Agencia:

- **Objeto:** de acuerdo con lo establecido en el decreto 897 del 29 de mayo de 2017 la:

[...]Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN), y tiene como objeto “gestionar, implementar, coordinar y evaluar, de forma articulada con las instancias competentes, la política, los planes, programas y proyectos de Reincorporación y normalización de los integrantes de las FARC-EP, conforme al Acuerdo Final, suscrito entre el Gobierno Nacional y las FARC-EP el 24 de noviembre de 2016 a través de la Unidad Técnica para la Reincorporación de las FARC-EP; y de la política de reintegración de personas y grupos alzados en armas con el fin de propender por la paz, la seguridad y la convivencia[...].

- **Objetivos Estratégicos**

La Agencia definió cinco (5) objetivos los cuales conforman el Plan Estratégico Institucional (PEI) que a, 31 de marzo de la Vigencia 2020, presentan los siguientes resultados:

OBJETIVO	Planeado (%)	Ejecutado (%)	Avance (%)
1. Fortalecer las capacidades, tanto individuales como colectivas, de la población objeto y de su entorno próximo	2.36	2.37	100%
2. Promover las capacidades productivas orientadas a la sostenibilidad económica de la población objeto de atención	1.91	1.85	97%
3. Contribuir a la convivencia y la reconciliación en los territorios	0.82	0.82	100%
4. Impulsar la corresponsabilidad y su gestión a nivel territorial para el fortalecimiento de los procesos de la ARN	1.17	1.20	100%
5. Optimizar los procesos institucionales para el cumplimiento de la misión	12.95	12.94	99.9%

Fuente: Software para la Administración de la Planeación y Gestión Institucional (SIGER).

De estos objetivos, los Grupos ARN de la ST contribuyen al logro de resultados para los cuatro (4) primeros de ellos.

### 6.1. Plan de Acción Institucional (PAI) 2020

Se presenta el resultado para el primer trimestre de la Vigencia 2020 en que los Grupos ARN de la ST participan de la siguiente manera:

OBJETIVO	PLANEADO (%)	EJECUTADO (%)	AVANCE (%)	ESTRATEGIA	PLANEADO (%)	EJECUTADO (%)	AVANCE (%)
1. Fortalecer las capacidades, tanto individuales como colectivas, de la población objeto y de su entorno próximo	2.36	2.37	100%	1.1 Facilitar el acceso de la población objeto a la oferta social institucional	0.68	0.68	100%
				1.2 Acompañar integralmente a la población objeto en el desarrollo de su proceso	1.37	1.37	100%
				1.3 Fortalecer el rol de los grupos familiares como entornos protectores	0	0	0
				1.4 Programa especial de armonización con enfoque diferencial étnico y de género	0.14	0.14	100%
				1.5 Culminar las personas en proceso de reintegración	0.17	0.18	100%
2. Promover las capacidades productivas orientadas a la sostenibilidad económica de la población objeto de atención	1.91	1.85	UCA7%	2.1 Gestionar y acompañar el desarrollo de proyectos productivos	1.91	1.85	97%
				2.2 Fortalecer las competencias para la inclusión productiva de la población objeto de atención.	0	0	0
3. Contribuir a la convivencia y la reconciliación en los territorios	0.82	0.82	100%	3.1 Fortalecer los entornos protectores de niños, niñas, adolescentes y jóvenes para la prevención del reclutamiento	0.41	0.41	100%
				3.2 Promover escenarios de convivencia y reconciliación en los territorios	0.41	0.41	100%

## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

OBJETIVO	PLANEADO (%)	EJECUTADO (%)	AVANCE (%)	ESTRATEGIA	PLANEADO (%)	EJECUTADO (%)	AVANCE (%)
				3.3 Impulsar las competencias ciudadanas en la población objeto y su entorno	0	0	0
4. Impulsar la corresponsabilidad y su gestión a nivel territorial para el fortalecimiento de los procesos de la ARN	1.17	1.20	100%	4.2. Coordinar la estrategia de corresponsabilidad con actores externos para el fortalecimiento de los procesos de la Entidad	1.17	1.20	100%

### 6.2. Cumplimiento de los Riesgos

El Mapa de Riesgos Institucional de la Vigencia 2020 está compuesto por 45 riesgos distribuidos entre los 16 procesos de la Entidad; igualmente, fueron definidos 88 controles y 182 acciones así:

Tipo de Proceso	Proceso	Gestión de Riesgos de Proceso		
		N° riesgos	N° Controles	N° Acciones con Seguimiento
Estratégico	Direccionamiento Estratégico	2	6	8
	Gestión de Relaciones Externas	1	2	1
	Gestión de Comunicaciones	1	3	3
Misional	Gestión Legal	1	2	25
	Implementación	2	2	27
	Seguimiento	5	7	7
	Diseño	2	2	2
Apoyo	Gestión del Talento Humano	5	6	7
	Gestión Documental	3	5	5
	Gestión Financiera	5	6	16
	Gestión Jurídica	3	6	6
	Atención al Ciudadano	1	1	38
	Gestión de Tecnologías de la información	4	12	12
	Gestión Administrativa	3	7	10
	Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios	3	4	9
Evaluación y Control	Evaluación Control y Mejoramiento	4	14	6
<b>Totales</b>		<b>45</b>	<b>88</b>	<b>182</b>

Fuente: SIGER.

### 6.3. Seguimiento Planes de Mejoramiento de la ARN

Con fecha de corte 31 de marzo de la Vigencia 2020, correspondiente a la información reportada en el aplicativo SIGER, se registran un total de 24 Planes de Mejora a cumplir así:

AÑO	CANTIDAD PLANES DE MEJORA	N° ACCIONES
2017	1	3
2018		
2019	13	149
2020	10	90
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>242</b>

De la información anterior, para el primer trimestre de la Vigencia 2020, se cumplió con lo siguiente:

ACCIONES A CUMPLIR	69
ACCIONES CERRADAS	67
META PROGRAMADA	100%

## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

**RESULTADO OBTENIDO EN CUMPLIMIENTO DE LA META**

97,10%

El Nivel de cumplimiento de los planes de mejoramiento de la Agencia, para el primer trimestre de la Vigencia 2020, fue del 97,10 %, esto equivale al 24,27% del 25 % planeado y a un 6,07% de lo planeado para el cuatrienio. Lo anterior se desglosa en el siguiente análisis: 15 Planes de mejoramiento aprobados (2017= 1, 2019= 10 y 2020= 4), los mismos tenían programados para el primer trimestre de la Vigencia 69 acciones, de estas se cerraron 67 (62 a tiempo, cuatro [4] anticipadas del segundo trimestre de la Vigencia 2020 y una (1) extemporánea de la Vigencia 2019). Lo que significa que para el primer trimestre 2020 de las 69 acciones programadas se cerraron 67, quedando pendientes por cerrar 2.

Con relación a los planes de mejora de los Grupos ARN de la ST, con corte al 31 de marzo de la Vigencia 2020, se presenta la siguiente información:

GRUPO	ABIERTA	CERRADA	TOTAL GENERAL
ARN Antioquia – Chocó (PM-20-00008)	23	0	23
ARN Cundinamarca – Boyacá (PM-19-00019)	0	8	8
ARN Huila (PM-20-00009)	7	4	11
ARN Tolima (PM-19-00020)	1	5	6
ARN Urabá (PM-19-00024)	0	17	17
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>31</b>	<b>34</b>	<b>65</b>

#### 6.4. Proyecto de Inversión

Con corte al 31 de marzo de la Vigencia 2020 se presenta el siguiente balance en la ejecución presupuestal de los proyectos de inversión así:

PROYECTO DE INVERSIÓN	APROPIACIÓN	EJECUTADO	% EJEC.	SALDO POR EJECUTAR	ANÁLISIS A LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO
PREVENCIÓN RIESGOS DE VICTIMIZACIÓN Y REINCIDENCIA EN POBLACIÓN EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN Y EN REINCORPORACIÓN	\$259'314.777	\$0	0%	\$259'314.777	Con corte a 31 de marzo de 2020, la ejecución financiera es de 0%, sin embargo, se han realizado las siguientes gestiones para dar inicio a la implementación, se suscribió la adición al convenio 1112 de 2019 con Alianza para la paz, se realizó un taller de formación del equipo nacional y territorial del proyecto en la ciudad de Bogotá del 9 al 13 de marzo de 2020; se realizaron comunicaciones dirigidas a las autoridades locales de los municipios de La Montañita (Caquetá), Planadas (Tolima) y Fonseca (La Guajira); y se estableció comunicación con líderes comunitarios para presentar los avances del proyecto correspondientes al 2019 y socializar el plan de trabajo para el año 2020. En virtud de la declaratoria de emergencia sanitaria por el COVID-19 se concertó entre ARN y Alianza para la paz destinar los meses de abril, mayo y junio de 2020 para la producción técnica requerida por el proyecto, y desarrollar de manera virtual el contacto con las autoridades y líderes comunitarios involucrados. A partir del mes de julio hasta diciembre de 2020 se realizará la intervención comunitaria de manera presencial para desarrollar las demás actividades definidas en la planeación del proyecto.
FORTALECIMIENTO DE LA REINCORPORACIÓN DE LOS EXINTEGRANTES DE LAS FARC-EP	\$1.065'194.920	\$0	0%	\$1.065'194.920	Con corte a 31 de marzo de 2020, la ejecución financiera es de 0%, sin embargo se surtieron encuentros con representantes de las organizaciones que hacen parte de la Comisión de Derechos Humanos de los Pueblos Indígenas -CDDHHPI-, en los cuales se informó acerca de la disposición de la entidad de avanzar en el cumplimiento del compromiso de consultar el componente indígena de la propuesta de Programa Especial de Armonización, también se socializaron datos generales acerca de la misionalidad institucional; de los procesos de reintegración y reincorporación; y de la población auto reconocida con pertenencia étnica indígena en ambos procesos. Se acordó la realización de una sesión oficial de la CDDHHP, para el mes de abril, en la cual se pudiera definir una ruta metodológica para el diseño y la consulta del programa, la cual deberá ser posteriormente protocolizada con la MPC. Por otro lado se ha logrado avanzar en el desarrollo de estudios previos para contratación con la OIM, del diseño de propuesta de Programa Especial de Armonización con enfoque diferencial étnico y de género, en el componente afrocolombiano. A su vez, se han logrado avances en la propuesta de Programa Especial de Armonización con enfoque diferencial étnico y de género, en el componente indígena, a surtir proceso de consulta previa con la Mesa Permanente de Concertación -MPC- y la Comisión de Derechos Humanos de los Pueblos Indígenas -CDDHHPI-.

**Fuente:** Reporte del Sistema Integrado de Información Financiera (SIIF) Nación consultado el 1 de abril de 2020 para datos de ejecución presupuestal y consulta realizada en la plataforma de Seguimiento a Proyectos de Inversión (SPI) el 1 de abril de 2020 para la información de seguimiento del avance físico y el avance de gestión de los proyectos de inversión con corte a 31 de marzo de 2020.

**7. TEMAS VERIFICADOS**

**7.1. Grupo ARN Arauca**

**7.1.1. Aspectos generales**

Para desarrollar la Gestión Institucional, en especial, para cumplir con las actividades del PAI, la Gestión de los Riesgos, la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejoras de los planes de mejora y las acciones derivadas de los Proyectos de Inversión, el Grupo ARN Arauca cuenta con el apoyo de tres (3) funcionarios de Carrera Administrativa y 22 Contratistas; en el mismo orden de ideas, los costos totales proyectados para la Vigencia 2020 de este rubro son los siguientes:

INFORMACIÓN DE CONTRATISTAS		
ACTIVIDAD CONTRACTUAL	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Enlace de Reincorporación	1	\$32'061.744
Facilitador I	3	\$87'763.519
Facilitador II	6	\$124.240.967
Gestor de Ciudadanía	1	\$6'607.085
Profesional de Corresponsabilidad	1	\$25'786.661
Profesional de Salud	1	\$22'638.859
Profesional de Seguimiento	1	\$25'786.661
Profesional Jurídico GT-PA	1	\$27'979.189
Profesional Orientador	1	\$26'718.709
Profesional Orientador Productivo	1	\$25'786.661
Promotor I	1	\$7'544.368
Reintegrador II	2	\$46'095.990
Técnico 1 – Asistente De Atención	1	\$19'215.456
Técnico 2	1	\$11'946.688
<b>Subtotal Contratistas</b>	<b>22</b>	<b>\$490'172.557</b>
INFORMACIÓN DE PERSONAL DE PLANTA		
FUNCIONARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Profesional Especializado 15	1	\$52'415.328
Técnico Administrativo 17	1	\$32'658.660
Técnico Administrativo 11	1	\$22'040.760
<b>Subtotal Personal de Planta</b>	<b>3</b>	<b>\$107'114.748</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>25</b>	<b>\$597'287.305</b>

Fuente: Grupo de Gestión Contractual y Grupo de Gestión del Talento Humano.

Según la carrera administrativa que se está implementando existen algunos cargos que están en proceso de provisión.

En cuanto a los contratistas algunos se encuentran vinculados por periodo semestral y otros anual.

En este punto es importante destacar que, aunque no se solicitó información al respecto, este grupo tiene costos que influyen en la operación y resultado de su gestión así:

- Personal de Vigilancia
- En Comisión como Agentes de la Policía
- Costos de Viajes y gastos viajes (Comisiones)
- Actividades Comunitarias y “Mambrú no fue a la guerra, este es otro cuento” (Proyecto de Inversión)
- Contratistas de los Antiguos ETCR’s
- Otros (Servicios Públicos; gastos de papelería; viáticos; etc.)

### 7.1.2. Plan de Acción 2020

El Grupo ARN Arauca fue creado mediante Resolución 3991 del 28/11/2019 y, para la Vigencia 2019, hacía parte del Grupo Territorial (GT) Santander – Arauca.

De otra parte, este Grupo obtuvo una calificación del **99.71%** de cumplimiento en el marco de la “Evaluación por Dependencias” realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión al cierre de la Vigencia 2019 y la recomendación generada frente al cumplimiento fue: *“fortalecer el tema de levantamiento y administración de evidencia, así como el control de registro tal como se especifica en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional”*, siendo esta la causa principal que no le permitió alcanzar la calificación del 100%.

Para la Vigencia 2020 el Grupo ARN Arauca definió seis (6) productos con ocho (8) indicadores. Sobre el particular, es importante precisar que, para el primer trimestre de la Vigencia 2020, no se planificó avance cuantitativo en la gestión. En el proceso de verificación adelantado se observó que el responsable del Grupo reportó información cualitativa de manera oportuna en el SIGER.

De igual manera, se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida disponible para tal fin observando lo siguiente:

- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”.** Indicadores: a) **“Porcentaje de la población objeto en reintegración que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Arauca 2020”**; e, Indicador b) **“Porcentaje de la población objeto en reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Arauca 2020”**:
  - Se verificó acta de reunión del 04/04/2020, la cual tuvo como objetivo *“Evidenciar avance en el cumplimiento del producto del plan de acción Territorial para el GT Arauca: Porcentaje de la población objeto en Reintegración y Reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva”*, en la que participaron cuatro (4) servidores.
  - Reporte en formato Microsoft Excel con las cifras de población objeto (Reintegración Ruta Regular; Reincorporación y Justicia y Paz) con un total de población: 551 Personas en proceso de Reintegración o Reincorporación (PPR’s) y objeto de inclusión a Formación para el Trabajo (FpT): 509 PPR’s (reporte con corte al 30/03/2020).
- **Producto 2: “Incidencia en política Territorial”.** Indicador: **“Porcentaje de municipios y departamentos que vinculan en sus planes de desarrollo territorial la política de reintegración y/o reincorporación ARN Arauca 2020”**:
  - Se verificaron correos electrónicos del 20/02/2020 *“Documento propuesta inclusión políticas PDT municipio Arauca aportes al diagnóstico”*; y correo del 26/03/2020 *“Documento propuesta Reintegración – Reincorporación departamento de Arauca”*.
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Word y de nombre: *“Soportes Arauca”*, que contiene imágenes de soportes como oficios, listados de asistencia y correos electrónicos. Se recomienda que posteriormente sean almacenados, uno a uno, en la carpeta compartida de manera individual ya que son evidencia suficiente de la gestión adelantada.
  - Se verificaron los oficios remitidos a las Alcaldías Municipales de Tame (Arauca), Fortul (Arauca), Saravena (Arauca); y Arauquita (Arauca) en el mes de febrero La Vigencia de 2020.

- **Producto 3: “Iniciativas desarrolladas a nivel local, relacionadas con la construcción de paz, convivencia y reconciliación”,** Indicador: **“Número de iniciativas de construcción de paz, convivencia y reconciliación fortalecidas – ARN Arauca 2020”:**
  - Se verificó documento de nombre: *“INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA”*, de la Iniciativa Comunitaria *“Dulce Convivencia”*, fortaleciendo capacidades de convivencia y reconciliación en las familias y la comunidad; Barrios “Brisas del Llano” y “El Sol”. Pedagogía sobre ciudadanía – dulces típicos (cuenta con registro fotográfico y firma del coordinador), documento adecuadamente diligenciado.
- **Producto 4: “Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ”.** Indicador: **“Número de iniciativas territoriales de prevención y entornos protectores fortalecidas – ARN Arauca 2020”:**
  - Se verificó documento de nombre: *“INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA”*, de la Iniciativa Comunitaria CULTURIZARTE “Creando conciencia de paz y convivencia” en el Barrio “El Refugio” de Arauca, (cuenta con registro fotográfico y firma del coordinador), documento adecuadamente diligenciado.
- **Producto 5: “Radicación de Beneficios de Inserción Económica”.** Indicador: **“Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN Arauca 2020”**
  - Se verificó reporte en formato Microsoft Excel que presenta en cero (0) las cifras de Beneficio de Inserción Económica (BIE) radicados por el Grupo ARN Arauca.
- **Producto 6: “Vinculación de personas a la oferta social institucional”.** Indicador a): **“Porcentaje de personas en reintegración que acceden a la oferta social en Educación – ARN Arauca 2020”;** e, Indicador b): **“Porcentaje de personas en reincorporación que acceden a la oferta social en Educación – ARN Arauca 2020”:**
  - Se verificó acta de reunión del 03/04/2020, la cual tuvo como objetivo *“Evidenciar avance en el cumplimiento del producto del plan de acción territorial para el GT Arauca: Vinculación de personas a la oferta social institucional”*.
  - Se verificó reporte en formato Microsoft Excel con las cifras de población objeto (Reintegración Ruta Regular, Reincorporación y Justicia y Paz) con un total de población de 551 PPR’s y Objeto de Inclusión a Formación Académica (FA) de 525 PPR’s, reporte a 30/03/2020.

### 7.1.3. Riesgos 2020

Para la Vigencia 2020 este Grupo se encuentra vinculado a los riesgos de tres (3) procesos; después de revisadas la evidencia ubicada en las carpetas compartidas dispuestas para este fin se verificó lo siguiente:

- **RIESGO IMPLEMENTACIÓN: “Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración”.** Acción: **“Mediante una Matriz de Seguimiento el funcionario encargado realiza la verificación periódica de la información registrada en el SIR para promover la fidelización de la misma de acuerdo con las directrices impartidas por la DPR”.**
  - Se verificó acta de reunión del 05/03/2020 la cual tuvo como objetivo *“Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración: Planes de Trabajo, Acta de entrega de Bienes BIE, Terminación de Beneficios y Riesgo de Seguridad”*, que contiene gestión adelantada en el mes de febrero para dos (2) Planes de Trabajo (PdT), y un (1) BIE. Acta que coincide con el reporte cualitativo realizado en SIGER.

- Se verificó acta de reunión del 03/04/2020 la cual tuvo como objetivo “Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración: Planes de Trabajo, Acta de entrega de Bienes BIE, Terminación de Beneficios y Riesgo de Seguridad”, acta que coincide con el reporte cualitativo realizado en SIGER para el mes de marzo PdT’s: 13; FA: uno (1); BIE: cuatro (4), y Riesgos de Seguridad: uno (1).
- Se verificó acta de reunión del 04/05/2020 la cual tuvo como objetivo “Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración: Planes de Trabajo, Acta de entrega de Bienes BIE, Terminación de Beneficios y Riesgo de Seguridad”, acta que coincide con el reporte cualitativo realizado en SIGER para el mes de abril PdT: ocho (8); BIE: cuatro (4); y, Riesgos de Seguridad: uno (1).
- **RIESGO DE GESTIÓN LEGAL: “No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente”. Acción: “Realizar seguimiento trimestral a las actividades del proceso de gestión legal en el territorio, estableciendo alertas y acciones frente a las mismas”.**
  - Se verificó acta de reunión del 03/04/2020 la cual tuvo como objetivo “Realizar reunión entre el Coordinador del GT Arauca y el Profesional Jurídico del GT con la finalidad de realizar seguimiento a las actividades llevadas a cabo en los meses de febrero y marzo y que fueron concertadas conforme a la caracterización del Proceso de Gestión Legal”, en la cual se mencionan las validaciones jurídicas realizadas a las PPR’s, los Procesos Administrativos Sancionatorios (PAS) gestionados y adelantados, respuestas a solicitudes de información y asesorías jurídicas, entre otros temas gestionados.
  - Se verificaron, además, las evidencias disponibles en la carpeta “Soportes Febrero” y “Soportes Marzo” adelantadas durante los meses mencionados.
- **RIESGO ATENCIÓN AL CIUDADANO: “Inoportunidad en el seguimiento a los términos de ley y a la calidad de las respuestas de las PQRSD en la agencia”. Acción: “Identificar el porcentaje de cumplimiento (numerador y denominador) en la oportunidad de respuesta a las PQRSD en los Grupos Territoriales, Puntos de Atención y Dependencias. Especificar las razones del incumplimiento en caso de que aplique. – ARN Arauca”.**
  - Se verificó acta de reunión del 05/03/2020, la cual tuvo como objetivo “presentar informe de gestión de cumplimiento de las PQRSD para el periodo enero y febrero de 2020 en el GT Arauca, con el fin de suministrar información para la generación del indicador de riesgos relacionado con el proceso de PQRSD”. Además, se menciona que, para el mes de enero, se atendieron tres (3) a través del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias (PQRS-D) y que entraron por el Sistema de Información para la Reintegración (SIR) y otras tres (3) que entraron por el Sistema Integrado de Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB) dentro de los términos establecidos; para el mes de febrero se atendieron tres (3) PQRS-D por SIR y seis (6) por SIGOB.
  - Se verificó acta de reunión del 02/04/2020, la cual tuvo como objetivo “Presentar informe de gestión de cumplimiento PQRS-D SIR y SIGOB atendidas de manera oportuna para el periodo de marzo de 2020 en el GT Arauca, con el fin de suministrar información para la generación del indicador de riesgos relacionado con el proceso de PQRS-D”. En este punto se presentaron las cifras de PQRS-D tramitadas en el mes de marzo así: por SIR cuatro (4) y por SIGOB dos (2), las mismas dentro de los términos establecidos.
  - Se verificó acta de reunión del 04/05/2020, la cual tuvo como objetivo “Presentar informe de gestión de cumplimiento PQRS-D SIR y SIGOB atendidas de manera oportuna para el periodo de marzo de 2020 en el GT Arauca, con el fin de suministrar información para la generación del indicador de riesgos relacionado con el proceso de PQRS-D”. En este punto se presentaron las cifras de PQRS-D tramitadas en el mes de marzo así: por SIR una (1) y por SIGOB cuatro (4) dentro de los términos establecidos.

#### **7.1.4. Planes de Mejora**

Una vez verificada la información del Módulo de Mejoramiento del SIGER, se observó que el Grupo ARN Arauca, a corte 31 de marzo de la Vigencia 2020, no cuenta con planes de mejoramiento en estado: Abierto.

#### **7.1.5. Proyectos de Inversión**

Teniendo en cuenta que el Grupo ARN Arauca, para la Vigencia 2019 hacia parte del GT Santander – Arauca, se verificó que las *“Iniciativas Implementadas a nivel local, relacionadas con la construcción de paz, convivencia y reconciliación”*, fueron priorizadas y ejecutadas en el departamento de Santander. En cuanto a las *“Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ”* durante la Vigencia 2019 se ejecutó la iniciativa *“Concurso de Arte: Perdón, Reconciliación y Paz”* en los Municipios de Tame, Arauca, Arauquita y Saravena en el marco del proyecto *“SERVICIO EN GENERACIÓN DE ESPACIOS DE CONVIVENCIA, RECONCILIACIÓN, REINTEGRACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE ENTORNOS PROTECTORES DE LOS NNAJ”*.

#### **7.1.6. Conformidades**

- Organización documental y administración de evidencias en las carpetas compartidas.
- Disposición en la atención de los requerimientos en el ejercicio auditor.
- Se está realizando control de registros.
- La fidelización de la Información en el registro de la información en el SIR.
- La oportunidad de los reportes para el Plan de Acción Territorial (PAT) y para los Mapas de Riesgos de los Procesos Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano en los avances registrados durante el primer trimestre.

#### **7.1.7. No Conformidades**

El Grupo ARN Arauca no presentó hallazgos.

#### **7.1.8. Observaciones**

- No se realizó el cargue del detalle de la Población Objeto Priorizada en los indicadores del PAT que hacen referencia a la FA y a la FpT.
- En las fichas de los indicadores del PAT no se define la fecha de corte de análisis de información de cada trimestre para este Grupo.
- Los Mapas de Riesgo finalizan el 30 de noviembre de la Vigencia 2020 por lo que no se realiza seguimiento en los meses de diciembre y enero respecto la Materialización del Riesgo en los Procesos de Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano objeto de verificación de la presente auditoria.

#### **7.1.9. Recomendaciones**

- Garantizar una adecuada administración de las evidencias en la carpeta compartida y almacenar allí aquellas que correspondan a las acciones y metas definidas en cada uno de los instrumentos de planificación.
- Continuar incluyendo temas de socialización de los métodos de operación de la Entidad en las reuniones de equipo o demás escenarios de socialización, con el fin de continuar fortaleciendo la cultura del control y los conocimientos que repercutan en la fidelización de información.

- Por autocontrol y revisiones internas de este Grupo, Generar acciones correctivas o preventivas que permitan fortalecer los procesos.

### 7.2. GRUPO ARN ANTIOQUÍA – CHOCÓ

#### 7.2.1. Aspectos Generales del Grupo

Para desarrollar la gestión Institucional, en especial, para cumplir las actividades del PAI, la Gestión de los Riesgos, la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora de los planes de mejora y las acciones derivadas de los proyectos de inversión el Grupo ARN Antioquía – Chocó cuenta con el apoyo del siguiente personal: seis (6) funcionarios de carrera y 87 contratistas; en el mismo orden de ideas, los costos totales proyectados para la Vigencia 2020 de este rubro son los siguientes:

INFORMACIÓN DE CONTRATISTAS		
ACTIVIDAD CONTRACTUAL	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Asesor 2	1	\$115'569.168
Enlace de GT-PA	2	\$133'692.554
Enlace de Reincorporación	4	\$123'150.456
Facilitador I	5	\$297'707.625
Facilitador II	14	\$632'797.018
Gestor De Ciudadanía	1	\$17'188.357
Profesional 7	1	\$48'074.624
Profesional 8	1	\$41'752.672
Profesional Administrativo GT-PA	1	\$60'340.661
Profesional de Corresponsabilidad	1	\$51'884.005
Profesional de Salud	1	\$41'049.979
Profesional de Seguimiento	1	\$51'884.005
Profesional Jurídico GT-PA	2	\$55'958.378
Profesional Orientador	2	\$94'758.213
Profesional Orientador Productivo	2	\$51'573.322
Promotor II	2	\$36'681.216
Promotor III	1	\$22'775.237
Reintegrador I	3	\$157'516.111
Reintegrador II	22	\$1.006'201.810
Reintegrador Justicia y Paz	14	\$637'706.650
Técnico 1 – Asistente de Atención	1	\$37'999.104
Técnico 1 – Enlace de Tecnología	1	\$37'999.104
Técnico 2	4	\$99'603.712
<b>Subtotal Contratistas</b>	<b>87</b>	<b>\$3.853'863.981</b>
INFORMACIÓN DE PERSONAL DE PLANTA		
FUNCIONARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Profesional Especializado 2028 – 23	1	\$ 107'736.034
Profesional Especializado 2028 – 21	1	\$ 79'002.084
Profesional Especializado 2028 – 15	4	\$ 209'661.312
Técnico Administrativo 3124 – 17	6	\$ 195'951.960
Técnico Administrativo 3124 – 11	5	\$ 110'203.800
<b>Subtotal Personal de Planta</b>	<b>17</b>	<b>\$ 702'555.190</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>104</b>	<b>\$ 4.556'419.171</b>

Fuente: Grupo de Gestión Contractual y Grupo de Gestión del Talento Humano.

Según la carrera administrativa que se está implementando existen algunos cargos que están en proceso de provisión.

En cuanto a los contratistas algunos se encuentran vinculados por periodo semestral y otros anual.

En este punto es importante destacar que, aunque no se solicitó información al respecto, este grupo tiene costos que influyen en la operación y resultado de su gestión así:

- Personal de Vigilancia
- En Comisión como Agentes de la Policía
- Costos de Viajes y gastos viajes (Comisiones)
- Actividades Comunitarias y “Mambrú no fue a la guerra, este es otro cuento” (Proyecto de Inversión)
- Contratistas de los Antiguos ETCR’s
- Otros (Servicios Públicos; gastos de papelería; viáticos; etc.)

### 7.2.2. Plan de Acción 2020

El Grupo ARN Antioquia – Chocó fue reestructurada de acuerdo con lo establecido en el MEM19-019797 de fecha 13 de noviembre de 2019; en este documento se detalla la fusión de este con los Grupos ARN Alto Magdalena Medio y ARN Paz y Reconciliación. La anterior determinación fue oficializada con la expedición de las Resoluciones 3991 de fecha 28 de noviembre de 2019 y 0835 del 20 de marzo de 2020 que, al día de hoy, se encuentra vigente.

Durante la Vigencia 2019 el Grupo de Control Interno de Gestión efectuó la Evaluación de Dependencias, de forma independiente, a los siguientes Grupos obteniendo los siguientes resultados: a) ARN Alto Magdalena Medio: 95,29%; b) ARN Antioquia Chocó: 80,62%; y, c) ARN Paz y Reconciliación: 97,24%. La recomendación principal registrada para estos grupos fue la siguiente: *“fortalecer el tema de levantamiento y administración de evidencia, así como el control de registro tal como se especifica en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional”*.

Para la Vigencia 2020 el Grupo ARN Antioquia – Chocó definió seis (6) productos con ocho (8) indicadores. Sobre el particular, es importante precisar que, para el primer trimestre de la Vigencia 2020, no se planificó avance cuantitativo en la gestión. En el proceso de verificación adelantado se observó que el responsable de este grupo reportó la información tanto de seguimiento como de análisis de manera oportuna en el SIGER. De igual manera, se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida disponible para tal fin observando lo siguiente:

- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”.**  
Indicador: **“Porcentaje de la población objeto en reintegración que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Antioquia – Chocó 2020”:**
  - Aunque este Grupo no programó meta para el primer trimestre de la Vigencia 2020 se observó que, dentro de la gestión efectuada, se vinculó a 25 PPR’s (15 de Justicia y Paz y 10 de Reintegración).
- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”.**  
Indicador: **“Porcentaje de la población objeto en reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Antioquia – Chocó 2020”:**
  - Aunque este Grupo no programó meta para el primer trimestre de la Vigencia 2020 se observó que, dentro de la gestión efectuada, se vinculó a cinco (5) PPR’s. Para este producto, no se evidenció el detalle de la Población Objeto.

- **Producto 2: “Incidencia en política Territorial”**. Indicador: **“Porcentaje de municipios y departamentos que vinculan en sus planes de desarrollo territorial la política de reintegración y/o reincorporación ARN Antioquia – Chocó 2020”**:
  - Para este indicador se aportaron 26 gestiones realizadas a los diferentes municipios que han sido priorizados para lo cual se aportó el oficio remitario y la propuesta de inclusión en el Plan de Desarrollo a cada uno de los municipios priorizados; dentro de las evidencias aportadas se observó que: a) la firma en el correo electrónico del profesional Francisco Javier Cardona Laverde debe ser actualizada porque aparece como miembro del Grupo de Paz y Reconciliación y este ya no existe de acuerdo con lo determinado en la Resolución 3991 de 2019; b) el Listado de Asistencia de la reunión efectuada el día 27 de enero de 2020 en el Municipio de Itagüí (Antioquia) no tiene diligenciado el campo: Hora fin; y, c) no se evidenció el oficio de envío a las Alcaldías de Tadó (Chocó) y Vigía del Fuerte (Antioquia) relacionado con la inclusión del Plan de Desarrollo.
  
- **Producto 3: “Iniciativas desarrolladas a nivel local, relacionadas con la construcción de paz, convivencia y reconciliación”**, Indicador: **“Número de iniciativas de construcción de paz, convivencia y reconciliación fortalecidas – ARN Antioquia – Chocó 2020”**:
  - Este Grupo tiene definidas dos (2) iniciativas así:
    - “Escuela de artesanos de mármol Corregimiento La Danta”: iniciativa que se desarrollará en el Corregimiento “La Danta” del Municipio de Sonsón (Antioquia) y se encuentra descrita en el Instrumento de Priorización de Territorio Iniciativa Territorial Comunitaria (Código IR-F-79, Versión: V-2 y de fecha 11/03/2019), debidamente diligenciado y firmado por el Coordinador.
    - “Escuela de Líderes Constructores de Paz.”: iniciativa que se desarrollará en el corregimiento “La Sierra” del Municipio de Puerto Nare (Antioquia) y se encuentra descrita en el Instrumento de Priorización de Territorio Iniciativa Territorial Comunitaria (Código IR-F-79, Versión: V-2 y de fecha 11/03/2019), debidamente diligenciado y firmado por el Coordinador; sin embargo, el registro fotográfico aportado no cumple con los lineamientos emitidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE-M-03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).
  
- **Producto 4: “Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ”**. Indicador: **“Número de iniciativas territoriales de prevención y entornos protectores fortalecidas – ARN Antioquia – Chocó 2020”**:
  - Este Grupo priorizó cinco (5) Iniciativas así: a) “Tejiendo Sueños de Justicia, Perdón y Reconciliación” con la Institución Educativa (IE) “Jesús Amigo” en la Comuna 6 de Medellín (Antioquia); b) Banda Musical Marcial “Ave Fénix”; c) “Doblando por la Paz en Puerto Berrio”; d) Mambrú no va a la guerra, esto es otro cuento en “la Susana” – Maceo (Antioquia); y, e) Mambrú, este es otro cuento en Envigado (Antioquia); cumpliendo con las actividades de focalización y diagnósticos respectivos. En cuanto al tema de evidencias se observa el Instrumento de Priorización de Territorio Iniciativa Territorial Comunitaria Código (IR-F-79, Versión: V-2 y de fecha 11/03/2019), debidamente diligenciado y firmado por el Coordinador; sin embargo, se detectó que se presentan deficiencias en los registros fotográficos de las iniciativas de Segovia (Antioquia) y Envigado, de acuerdo con lo estipulado en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE-M-03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).
  
- **Producto 5: “Radicación de Beneficios de Inserción Económica”**. Indicador: **“Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN Antioquia – Chocó 2020”**
  - En el análisis registrado por el Coordinador para el primer trimestre de la Vigencia 2020 se indica que este Grupo no va a poder cumplir con la meta estipulada para este indicador; es por ello que se deja a consideración de la Subdirección Territorial la revisión del mismo. En cuanto a la evidencia aportada se observó que se ha

venido haciendo seguimiento a los desembolsos y actas de entrega de BIE's y, en algunos casos, a causa de la cuarentena generada por el Virus COVID-19, no ha sido posible hacer la entrega de los productos a los PPR's y estos se encuentran al pendiente de que los distribuidores retomen sus actividades con el fin de oficializar las actas de entrega. Dentro de las actividades realizadas por este grupo se observa una (1) capacitación realizada a todos los profesionales del Grupo sobre este tema soportado en el documento "LISTADOS DE ASISTENCIA REENTRENAMIENTO\_PM\_AC2 FEBRERO 2020.pdf"; sin embargo, se detectó que este no tiene diligenciado el campo: "Hora fin" en las hojas 1 y 2, además, en la hoja 3 no tiene diligenciados los campos: "Hora fin y Facilitador".

- **Producto 6: "Vinculación de personas a la oferta social institucional"**. Indicador: **"Porcentaje de personas en reintegración que acceden a la oferta social en Educación – ARN Antioquia – Chocó 2020"**:
  - Aunque no se tenía programada meta para este indicador se observó que este Grupo adelantó la vinculación de 64 PPR's, de los cuales 32 corresponden a Reintegración y 32 a Justicia y Paz, las evidencias de esta actividad se encuentran debidamente soportadas. En cuanto a la cifra total de la población objeto no se evidenció el detalle de la misma.
- **Producto 6: "Vinculación de personas a la oferta social institucional"**. Indicador: **"Porcentaje de personas en reincorporación que acceden a la oferta social en Educación – ARN Antioquia – Chocó 2020"**:
  - Aunque para este indicador no se tenía meta estipulada para el primer trimestre de la Vigencia 2020 se observó que el Grupo, para dar inicio a su cumplimiento, indicó que lograron incluir a 95 PPR's y dejan evidencia debidamente soportada. Sin embargo, para este indicador no se detectó el detalle de la población objeto.

### 7.2.3. Riesgos Vigencia 2020

Este Grupo se encuentra vinculado a tres (3) riesgos de los procesos de Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano; de igual manera, se observa la oportunidad en el registro de los seguimientos y la respectiva evidencia en las carpetas compartidas dispuestas para este fin, así:

- **RIESGO IMPLEMENTACIÓN: "Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración"**. Acción: **"Mediante una Matriz de Seguimiento el funcionario encargado realiza la verificación periódica de la información registrada en el SIR para promover la fidelización de la misma de acuerdo con las directrices impartidas por la DPR"**.
  - Se verificaron las subcarpetas: ENERO-FEBRERO y MARZO, donde se almacenan los correos electrónicos con los soportes de la Matriz de Seguimiento y las Actas de Reunión donde se evidencia el seguimiento a los siguientes temas: a) Terminación Psicosocial; b) Terminación FA; c) Terminación FpT; d) PdT; e) BIE; f) RIESGO; g) PQRS-D del SIR; y h) PQRS-D del SIGOB. Dicha evidencia cumple con lo requerido en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE-M-03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).
- **RIESGO DE GESTIÓN LEGAL: "No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente"**. Acción: **"Realizar seguimiento trimestral a las actividades del proceso de gestión legal en el territorio, estableciendo alertas y acciones frente a las mismas"**.
  - Se verificó Acta de Reunión de fecha 03/04/2020 la cual contiene el desarrollo de la reunión de seguimiento por parte del Coordinador y el Profesional Abogado del Grupo, sobre el seguimiento a las actividades de seguimiento al Riesgo de Gestión Legal. De otra parte, aportaron evidencia de soportes que no fueron posibles de consultar como los siguientes: En la Subcarpeta "[...]SOPORTES PÉRDIDA BENEFICIOS:MEM20-004041.pdf[...]"; y, b) "[...]Notificación acto pérdida beneficios.pdf[...]". Adicionalmente, en la Subcarpeta

“VERIFICACIÓN REQUISITOS 1424” se encuentran los documentos: a) Avances Verificación Ley 1424 NO PRIORIZADOS GT ANTIOQUIA – CHOCÓ.pdf; b) Avances Verificación Ley 1424 PRIORIZADOS GT ANTIOQUIA – CHOCÓ.pdf; y, c) Avances Verificación Ley 1424 TODO GT ANTIOQUIA – CHOCÓ.pdf. Sin embargo, lo anterior incumple la forma de guardar las evidencias de acuerdo con lo indicado en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).

- **RIESGO ATENCION AL CIUDADANO: “Inoportunidad en el seguimiento a los términos de ley y a la calidad de las respuestas de las PQRSD en la agencia”.** Acción: **“Identificar el porcentaje de cumplimiento (numerador y denominador) en la oportunidad de respuesta a las PQRSD en los Grupos Territoriales, Puntos de Atención y Dependencias. Especificar las razones del incumplimiento en caso de que aplique ARN Antioquia – Chocó”.**
  - Se revisan dos (2) correos electrónicos de fecha 02/04/2020 y del 03/04/2020 que contienen los archivos de seguimiento al riesgo; se verificaron los archivos adjuntos al correo de fecha 03/04/2020; a) Mapa de Riesgos\_Marzo\_si.xlsx, que contiene una base de datos con 94 registros de PQRS-D del SIR y 27 registros de PQRS-D del SIGOB; y, b) ACTA DE REUNIÓN TRATAMIENTO DEL RIESGO MARZO.pdf; documento con fecha del 03/04/2020 y en donde se evidencia el respectivo seguimiento a las PQRS-D del trimestre. Posteriormente, se efectuó revisión aleatoria en donde se observa el cumplimiento al seguimiento realizado; sin embargo, en el análisis a este riesgo, no se observa que se registre información respecto de la calidad en las respuestas a las mismas por lo que se requiere mejorar en adelante tanto el análisis como los seguimientos.

#### 7.2.4. Planes de Mejora

- **Plan de Mejora en ejecución**

Una vez verificada la información del Módulo de Mejoramiento del Software del Sistema de Gestión (SIGER), se observó que el grupo ARN Antioquia – Chocó al corte del 31 de marzo de 2020 cuenta con el Plan de Mejora **PM-20-00008** con Estado: Abierto, y para lo cual se hace revisión a 23 acciones así:

HALLAZGO	ACCIÓN	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
[...] <b>No conformidad 1.</b> No se está cumpliendo con la normatividad y lineamientos de la Agencia para la gestión de las PQRS-D para las Vigencias 2018 y 2019 como se evidenció en los siguientes casos: a. Se incumplió con los términos de respuesta de las PQRS-D radicadas en SIGOB con EXT18-022296 y EXT18-021968.[...]	AC1. Realizar un reentrenamiento en materia de PQRS-D, conforme los instructivos y normas vigentes, a cada uno de los funcionarios y contratistas que se ocupan de resolver este tipo de solicitudes.	Se observa el cumplimiento de las acciones acción; adicionalmente, se verifica que se han definido otros controles con el fin de mejorar y evitar que se repita el hallazgo para este Grupo.
	AC2. Realizar seguimientos a las alertas que se generan al GT por parte de la STS, respecto de los términos fijados en la norma para cada una de las tipologías documentales, según se trate en cada caso.	Se observa el cumplimiento de la acción; adicionalmente, se observa que se han definido otros controles con el fin de mejorar y evitar que se repita el hallazgo para este Grupo.
	AC3. Realizar seguimiento a la manera y tiempos en que se atendieron las diferentes PQRS-D.	Se observa el cumplimiento de la acción; sin embargo, se requiere continuar fortaleciendo los controles dado que, en revisión aleatoria, se detectó que el registro EXT20-003259 no tiene completo el reporte de salida; y, el registro EXT20-005071, en el radicado no se evidencia la salida de la respuesta.
	AC4. Verificar cada una de las comunicaciones aludidas con el propósito de determinar, tanto la efectividad de la entrega de la respuesta al peticionario, como el mecanismo a través del cual se surtió este.	Se observa el documento “SEGUIMIENTO CIERRE DE TRAZABILIDADES.docx” no cuenta con información acerca de: quién elaboró; quién revisó y fecha de elaboración.
	AC5. Incorporar los soportes de envío de cada una de las comunicaciones aludidas, en el aplicativo SIGOB, haciendo referencia específica a cada uno de los medios involucrados en cada gestión	La evidencia aportada cumple con la acción.

## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

	AC6. Hacer seguimiento trimestral a la notificación de las respuestas emitidas respecto de todas las PQRS-D, trazabilidades y mesa de salida	La evidencia aportada cumple con la acción.
<p><b>[...]No conformidad 2.</b> No se están cumpliendo los lineamientos establecidos por la Entidad para adelantar los procesos administrativos sancionatorios, tal como se evidenció en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No se cumplió con los términos establecidos para adelantar las etapas de los PAS-17182, PAS-17564, PAS-17627, PAS-17665, PAS-17723, PAS-17772, PAS-17820, PAS-17821 y PAS-17829[...]</li> </ul>	AC1. Caracterizar los PAS de acuerdo con las etapas procesales en que se encuentran, partiendo de la información presentada por la SGL en los memorandos de avance y seguimiento PAS Con fecha de corte 01/01/2020 Producto: Acta de Reunión	Se observó que en el documento "Acta de reunión PAS_AC Enero_Febrero 2020.pdf" aparece en el encabezado de los asistentes como Coordinador el señor Juan Carlos Zuleta Quiñones, pero en la firma aparece como Coordinador Paulo Andrés Serna Gómez.
	AC2. Impulsar las etapas procesales partiendo de su caracterización, y de la normativa establecida en el Instructivo para la Aplicación de Sanciones Gravísimas al Proceso de Reintegración GL-I-01 Capítulo 5. Es decir se surtirá gestión dentro de los 5 días hábiles entre la etapa procesal y la notificación.	La evidencia aportada cumple con la acción.
	AC3. Informar mensualmente a la Coordinador del GT la gestión adelantada por parte del profesional jurídico, respecto a las actividades planteadas en el cronograma de trabajo definido, Así como las actividades que por competencia le corresponden a Subdirección Legal.	En el correo electrónico "Informe plan de mejoramiento.msg" se evidencia que no se tiene configurada la firma del profesional que lo envía.
	AC4. Se realizará la corrección a los PAS que sea posible, efectuando el cargue de las citaciones de la comunicación de los PAS que no cuentan con dirección de contacto de la etapa procesal que se encuentre.	La evidencia aportada cumple con la acción.
	AC5. Se realizará la notificación de la citación de la etapa actual de los PAS que no cuentan con dirección de contacto por página web y la publicación de la misma en los términos definidos en numeral 5.1 del Instructivo GL-I-02.	La evidencia aportada cumple con la acción.
	AC6. Informar mensualmente al Coordinador del GT la gestión adelantada por parte del profesional jurídico, respecto a las notificaciones de las comunicaciones realizadas en página web de los Actos Administrativos de los PAS en cada etapa procesal planteadas en el cronograma de trabajo.	No se encuentra evidencia.
<p><b>[...]No conformidad 3:</b> La ARN Antioquia – Chocó no cumplió con la meta máxima para devolución de BIE establecida por la Dirección Programática de Reintegración del 15%, tal como se evidencio para la Vigencia de 2019 que el porcentaje de devolución acumulado fue del 25% de acuerdo que solo se hizo radicación en los meses marzo, abril y julio[...]</p>	AC1. Fortalecer la revisión mensual de los BIE a través del comité económico del GT.	La evidencia aportada cumple con la acción.
	AC2. Generar alertas mensuales a los profesionales reintegradores de las falencias identificadas en las revisiones, como prevención a posibles errores futuros.	La evidencia aportada cumple con la acción.
<p><b>[...]No conformidad 4:</b> La ARN Antioquia Chocó no está realizando control de registros, teniendo en cuenta que se evidenció el diligenciamiento incompleto de formatos en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado de Asistencia -Comité Operativo- del 29/01/2018</li> <li>- Listado de Asistencia -Reunión Procedimiento de P/SNC- del 15/02/2018[...]</li> </ul>	AC1. Revisión mensual del cumplimiento en el diligenciamiento de los documentos generados por los colaboradores, por parte del técnico de digitación y el técnico de gestión documental garantizando cumplimiento en la aplicación del procedimiento, actualización, seguimiento de TRD para las Vigencias en gestión.	El archivo en formato PDF "REGISTROS DE ENTREGA (1).pdf" no tiene información acerca de quién elaboró; quién revisó y la fecha de elaboración. En el mismo orden de ideas, el documento "AC1 - REGISTROS DE ENTREGA (2).pdf" no tiene información acerca de quien elaboró, quien revisó y fecha de elaboración.
	AC2. Recordatorio de los procedimientos de gestión documental a los colaboradores por medio de correos electrónicos cada mes. Productivo: Acta de Reunión.	La evidencia cumple con la acción.
	AC3. Realizar seguimiento bimensual de los avances en los procesos de gestión documental, de acuerdo a los lineamientos y normatividad. Productivo: Acta de Reunión.	El registro fotográfico aportado no cumple con los lineamientos emitidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE-M-03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).
<p><b>[...]No conformidad 5:</b> La ARN ANTIOQUIA-CHOCO No está aplicando los lineamientos de la</p>	AC1. Fortalecer la revisión mensual de los proyectos a través del comité económico constituido por el orientador productivo y su equipo de trabajo.	La evidencia cumple con la acción.

## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

Entidad para la formulación y desembolso de los proyectos productivos individuales y colectivos, tal como se evidenció en los siguientes casos: a. Proyectos Individuales: No se evidenció el "Certificado, firmado por representante legal, sobre aportes al sistema de seguridad social y parafiscales" [...]	AC2. Generar alertas mensuales a los formuladores de INNPULSA, PNUD y/o aliados vigentes para el 2020, sobre las falencias identificadas en las revisiones, como prevención a posibles errores futuros.	La evidencia cumple con la acción.
	AC3. Sensibilizar a los facilitadores sobre la información y requisitos que se debe presentar para la radicación de un proyecto.	La evidencia cumple con la acción.
[...] <b>No Conformidad 6.</b> No se está cumpliendo con los lineamientos de la Entidad en la organización documental, tal como se evidenció en los siguientes casos: a. Rótulos sin fechas extremas: Carpetas de Ordenes de servicio de 2017 y Ordenes de servicio 2018[...]	AC1. Revisión mensual del debido cumplimiento del proceso de rotulación de las carpetas y generación de las respectivas hojas control, garantizando la aplicación del procedimiento vigente conforme se estipula en la TRD.	El archivo en formato PDF "ACTA DE REUNION 3 SEGUIMIENTO_PM_AC.pdf" – tiene como fecha de realización el día 29/02/2019 esta fecha no corresponden con el periodo evaluado durante la auditoría.
	AC2. Realizar seguimiento bimensual de los avances en los procesos de gestión documental, de acuerdo a los lineamientos y normatividad.	La evidencia cumple con la acción.
	AC3. Revisar y verificar la correcta aplicación sobre la identificación y ordenación de los expedientes pertenecientes a Vigencias anteriores de acuerdo a los lineamientos y normativa, esta se realizará en diciembre de 2019.	El registro fotográfico aportado no cumple con los lineamientos emitidos en Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE-M-03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).

- **Planes de Mejora cerrados para evaluación de eficacia**

Este Grupo no presenta planes de mejora pendientes por evaluar.

### 7.2.5. Proyectos de Inversión

Una vez se indagó a este Grupo sobre su participación en las acciones de los Proyectos de Inversión que tiene la Entidad se informó que se encuentran incluidos dentro del Proyecto de Inversión "FORTALECIMIENTO DE LA REINCORPORACIÓN DE LOS EXINTEGRANTES DE LAS FARC-EP" para lo cual tienen un (1) profesional contratista que trabaja de la mano con el encargado por el Operador de este Proyecto y, estas dos (2) personas, programan las actividades que desde el Nivel Central se han determinado con el fin de dar cumplimiento al mismo; al momento de realizar la auditoría, y debido a la cuarentena generada por el COVID-19, no se han logrado desarrollar las actividades previstas y se encuentran pendientes por ejecutar; sin embargo, hicieron aclaración acerca de cómo ellos no son los supervisores y, solamente, dan a conocer si la actividad se cumplió y el Operador es quien efectúa el informe de cumplimiento y entrega las evidencias respectivas. Por lo anterior, se recomienda que a los diferentes Grupos de la Subdirección Territorial les sea socializado el resultado de lo ejecutado en temas de Proyectos de Inversión con el fin de evidenciar el resultado de su acompañamiento.

### 7.2.6. Conformidades

- Organización documental y administración de evidencias en las carpetas compartidas.
- Disposición en la atención de los requerimientos en el ejercicio auditor por parte del Grupo.
- Fidelización de la Información en el registro de la información en el SIR.
- Oportunidad de los reportes para el PAT y para los Mapas de Riesgos de los Procesos Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano en los avances registrados durante el primer trimestre de la Vigencia 2020.

### 7.2.7. No Conformidades

- **No Conformidad 1:** No se está realizando control de registros tal y como se evidenció en los siguientes casos:

**- Plan de Acción**

- **Producto 2: “Incidencia en política Territorial”**: durante el ejercicio de la Auditoría se detectó que: a) la firma en el correo electrónico del profesional Francisco Javier Cardona Laverde debe ser actualizada porque aparece como miembro del Grupo de Paz y Reconciliación y este ya no existe de acuerdo con lo determinado en la Resolución 3991 de 2019; b) el Listado de Asistencia de la reunión efectuada el día 27 de enero de 2020 en el Municipio de Itagüí (Antioquia) no tiene diligenciado el campo: Hora fin; y, c) no se evidenció el oficio de envío a las Alcaldías de Tadó (Chocó) y Vigía del Fuerte (Antioquia) relacionado con la inclusión del Plan de Desarrollo.
- **Producto 3: “Iniciativas desarrolladas a nivel local, relacionadas con la construcción de paz, convivencia y reconciliación”**: durante el ejercicio de la Auditoría se detectó que el registro fotográfico aportado no cumple con los lineamientos emitidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).
- **Producto 4: “Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ”**: durante el ejercicio de la Auditoría se detectó que se presentan deficiencias en los registros fotográficos de las iniciativas de Segovia (Antioquia) y Envigado, de acuerdo con lo estipulado en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).
- **Producto 5: “Radicación de Beneficios de Inserción Económica”**: durante el ejercicio de la Auditoría se detectó que el documento “LISTADOS DE ASISTENCIA REENTRENAMIENTO\_PM\_AC2 FEBRERO 2020.pdf” no tiene diligenciado el campo: “Hora fin” en las hojas 1 y 2, además, en la hoja 3 no tiene diligenciados los campos: “Hora fin y Facilitador”.

**- Mapas de Riesgos**

- **RIESGO DE GESTIÓN LEGAL: “No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente”**: durante el ejercicio de la Auditoría no fue posible consultar las siguientes evidencias: a) En la Subcarpeta a) [...]SOPORTES PÉRDIDA BENEFICIOS:MEM20-004041.pdf[...]; y, b) [...]Notificación acto pérdida beneficios.pdf[...]. Adicionalmente, en la Subcarpeta “VERIFICACIÓN REQUISITOS 1424” se encuentran los documentos: a) Avances Verificación Ley 1424 NO PRIORIZADOS GT ANTIOQUIA – CHOCÓ.pdf; b) Avances Verificación Ley 1424 PRIORIZADOS GT ANTIOQUIA – CHOCÓ.pdf; y, c) Avances Verificación Ley 1424 TODO GT ANTIOQUIA – CHOCÓ.pdf. Sin embargo, lo anterior incumple la forma de guardar las evidencias de acuerdo con lo indicado en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE-M-03, de fecha noviembre 19 de 2019 y Versión N° 8).

**- Plan de Mejora del Grupo ARN Antioquia – Chocó (PM-20-0008)**

- **H1, AC3**: se detectó que el registro EXT20-003259 no tiene completo el reporte de salida; y, el registro EXT20-005071, en el radicado no se evidencia la salida de la respuesta.
- **H1, AC4**: se observa que el documento en formato Microsoft Word “SEGUIMIENTO CIERRE DE TRAZABILIDADES.docx” no cuenta con información acerca de: quién elaboró; quién revisó y fecha de elaboración.
- **H2, AC1**: se observó que en el documento en formato PDF “Acta de reunión PAS\_AC Enero\_Febrero 2020.pdf” aparece en el encabezado de los asistentes como Coordinador el señor Juan Carlos Zuleta Quiñones, pero en la firma aparece como Coordinador Paulo Andrés Serna Gómez.
- **H2, AC3**: en el correo electrónico “Informe plan de mejoramiento.msg” se evidencia que no se tiene configurada la firma del profesional que lo envía.
- **H2, AC6**: no se encuentra evidencia.

- **H4, AC1:** el archivo en formato PDF "REGISTROS DE ENTREGA (1).pdf" no tiene información acerca de quién elaboró; quién revisó y la fecha de elaboración. En el mismo orden de ideas, el documento "AC1 - REGISTROS DE ENTREGA (2).pdf" no tiene información acerca de quien elaboró, quien revisó y fecha de elaboración.
- **H4, AC3:** el registro fotográfico aportado no cumple con los lineamientos emitidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE-M-03, de fecha noviembre 19 de 2019 y Versión N° 8)
- **H6, AC1:** se detectó que El archivo en formato PDF "ACTA DE REUNION 3 SEGUIMIENTO\_PM\_AC.pdf" – tiene como fecha de realización el día 29/02/2019, esta fecha no corresponde con el periodo evaluado durante la auditoría.
- **H6, AC3:** se detectó que el registro fotográfico aportado no cumple con los lineamientos emitidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).

Las anteriores evidencias incumplen con los lineamientos establecidos en el numeral 5.3 (Gestión de Evidencias), literal c. (Tipología y características de las evidencias), acápites: Evidencias propias de la ARN del Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019), y con lo establecido en la actividad 2 del Procedimiento Control de Registros (Código: GD-P-03, Versión: V-3 de fecha 26/11/2014).

#### 7.2.8. Observaciones

- No se realizó el cargue del detalle de la Población Objeto Priorizada en los indicadores del PAT que hacen referencia a la FA y a la FpT.
- En las fichas de los indicadores del PAT no se define la fecha de corte de análisis de información de cada trimestre para este Grupo.
- Los Mapas de Riesgo finalizan el 30 de noviembre de la Vigencia 2020 por lo que no se realiza seguimiento en los meses de diciembre y enero respecto a la Materialización del Riesgo en los Procesos de Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano objeto de verificación de la presente auditoría.

#### 7.2.9. Recomendaciones

- Incluir a este Grupo de manera más activa en los proyectos de inversión.
- Tener en cuenta el análisis registrado en el Nivel Central en el Producto "Radicación de Beneficios de Inserción Económica" donde el Grupo manifiesta que no va poder cumplir con la meta propuesta para esta Vigencia para que la ST pueda reevaluar esta meta.
- Continuar incluyendo temas de socialización de los métodos de operación de la Entidad en las reuniones de equipo o demás escenarios de socialización, con el fin de continuar fortaleciendo la cultura del control y los conocimientos que repercutan en la fidelización de información.
- Por autocontrol y revisiones internas de este Grupo, generar acciones correctivas o preventivas que permitan fortalecer las gestiones de este Grupo.

**NOTA:** se socializó esta información con el Grupo mediante correo electrónico enviado el día 5/06/2020. La respuesta por el mismo medio llegó al Grupo de Control Interno de Gestión el día 2/06/2020 y, en la misma, el Grupo indica que efectuó ajustes a la mayoría de las evidencias en las que se encontraron deficiencias; sin embargo, es importante aclarar que esta es una acción correctiva a lo ya evidenciado.

### 7.3. GRUPO ARN ATLÁNTICO – MAGDALENA

#### 7.3.1. Aspectos Generales del Grupo

Para desarrollar la gestión Institucional, en especial, para cumplir las actividades del PAI, la Gestión de los Riesgos, la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora de los planes de mejora y las acciones derivadas de los proyectos de inversión el Grupo ARN Atlántico – Magdalena cuenta con el apoyo del siguiente personal: 13 funcionarios de carrera y 29 contratistas; en el mismo orden de ideas, los costos totales proyectados para la Vigencia 2020 de este rubro son los siguientes:

INFORMACIÓN CONTRATISTAS		
ACTIVIDAD CONTRACTUAL	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Enlace de GT-PA	1	\$ 66.846.277
Facilitador II	2	\$ 92.737.494
Gestor de Ciudadanía	1	\$ 16.592.229
Profesional de Corresponsabilidad	1	\$ 51.884.005
Profesional de Salud	1	\$ 46.368.747
Profesional de Seguimiento	1	\$ 52.816.053
Profesional Orientador Productivo	1	\$ 25.786.661
Promotor I	1	\$ 15.179.632
Promotor II	3	\$ 53.978.496
Reintegrador I	2	\$ 105.632.106
Reintegrador II	8	\$ 363.858.285
Reintegrador Justicia y Paz	5	\$ 227.752.375
Técnico 2	2	\$ 49.801.856
<b>Subtotal Contratistas</b>	<b>29</b>	<b>\$ 1.169.234.216</b>
INFORMACIÓN PERSONAL DE PLANTA		
FUNCIONARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Profesional Especializado 2028 - 23	1	\$ 89.780.028
Profesional Especializado 2028 - 21	1	\$ 94.802.501
Profesional Especializado 2028 - 15	3	\$ 157.245.984
Técnico Administrativo 3124 - 17	5	\$ 163.293.300
Técnico Administrativo 3124 - 11	3	\$ 66.122.280
<b>Subtotal Planta</b>	<b>13</b>	<b>\$ 571.244.093</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>42</b>	<b>\$ 1.740.478.309</b>

Fuente: Grupo de Gestión Contractual y Grupo de Gestión del Talento Humano.

Según la carrera administrativa que se está implementando existen algunos cargos que están en proceso de provisión.

En cuanto a los contratistas algunos se encuentran vinculados por periodo semestral y otros anual.

En este punto es importante destacar que, aunque no se solicitó información al respecto, este grupo tiene costos que influyen en la operación y resultado de su gestión así:

- Personal de Vigilancia
- En Comisión como Agentes de la Policía
- Costos de Viajes y gastos viajes (Comisiones)
- Actividades Comunitarias y “Mambrú no fue a la guerra, este es otro cuento” (Proyecto de Inversión)
- Contratistas de los Antiguos ETCR’s
- Otros (Servicios Públicos; gastos de papelería; viáticos; etc.)

### 7.3.2. Plan de Acción 2020

El Grupo ARN Atlántico fue reestructurada de acuerdo con lo establecido en el MEM19-019797 de fecha 13 de noviembre de 2019; en este documento se detalla la fusión de este con el Grupo ARN Magdalena. La anterior determinación fue oficializada con la expedición de las Resoluciones 3991 de fecha 28 de noviembre de 2019 y 0835 del 20 de marzo de 2020 que, al día de hoy, se encuentra vigente.

En el marco de la Evaluación por Dependencias para la Vigencia 2019 el GT Atlántico obtuvo una calificación del **100%**, mientras que el GT Magdalena – Guajira obtuvo un 99,11% de cumplimiento. La recomendación general derivada de dicha evaluación corresponde a *“continuar fortaleciendo el tema de evidencias, la coincidencia de estas con los reportes cualitativos que se realicen en el SIGER; y cargar las bases detalladas de la población que representa el porcentaje de avance de cada trimestre de los productos/indicadores con metas cuantitativas”*.

Para la Vigencia 2020 el Grupo definió seis (6) productos con ocho (8) indicadores. Sobre el particular es importante precisar que, para el primer trimestre de la Vigencia 2020, no se planificó avance cuantitativo en la gestión. En el proceso de verificación adelantado, se observó que el responsable del Grupo reportó información cualitativa de manera oportuna en el SIGER.

Se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida dispuesta para tal fin; resultado de ello se observó lo siguiente:

- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”.**  
Indicadores: a) **“Porcentaje de la población objeto en reintegración que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Atlántico – Magdalena 2020”**; y, b) **“Porcentaje de la población objeto en reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Atlántico – Magdalena 2020”**
  - Se verificó acta de reunión del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) de fecha 13/02/2020 y que tuvo como objetivo “ejecución plan operativo de la ARN 2020”.
  - Se verificó Acta de fecha 27/02/2020 y que tuvo como objetivo “Concertar el Plan de Acción 2020 SENA / ARN, con el Equipo Coordinador Regional establecido según Convenio Marco Interadministrativo No. 0020 /1117 entre la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN y el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), para la atención de la población de los diferentes procesos liderados por la ARN – Grupo ARN Atlántico - Magdalena; a través de las líneas de acción de dicho convenio.”
  - Se verificó acta de reunión de fecha 05/03/2020 y que tuvo como objetivo “Conocer de parte la profesional facilitadora las gestiones adelantadas con la institución educativa FUCAP”.
  - Se verificó correo electrónico de fecha 12/03/2020.
  - Se verifico archivo en formato Microsoft Excel de nombre: “Información SENA.xlsx”, archivo en formato Microsoft Excel que tiene un cuadro con cifras acerca de la población objeto (Reintegración; Ruta Regular; Reincorporación; y Justicia y Paz) con un total de 284 PPR’s objeto de inclusión a FpT de los cuales 193 son asignados (reporte con corte a 30/03/2020).
  - Se verifico archivo en formato Microsoft Excel de nombre: “Focalización inclusión laboral FPT TRIMESTRE I – 2020.xlsx”, archivo con el registro de datos de 12 PPR’s.
  - Se verifico archivo en formato Microsoft Excel de nombre: “Matriculas FpT marzo 31032020 810 CORREGIDO.xlsx”, archivo con el registro de datos de ocho (8) PPR’s.

- **Producto 2: “Incidencia en política Territorial”**. Indicador: **“Porcentaje de municipios y departamentos que vinculan en sus planes de desarrollo territorial la política de reintegración y/o reincorporación ARN Atlántico – Magdalena 2020”**:
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel y de nombre: “Incidencia Política - Municipios y Dptos priorizados GT Atlántico – Magdalena.xlsx”, que contiene la información de seis (6) municipios priorizados así: tres (3) en Barranquilla y tres (3) en Magdalena.
  - Se verificaron las actas de Reunión de Incidencia Política con las Alcaldías del Municipio de Malambo (Atlántico) de fecha 27/01/2020; Barranquilla (Atlántico) de fecha 28/01/2020; Barranquilla de fecha 05/02/2020; Barranquilla de fecha 11/03/2020; Soledad (Atlántico) de fecha 29/01/2020; y, Sede de la Gobernación del Atlántico (Barranquilla) de fecha 23/01/2020.
  - Se verificó documento “Promoción de la participación de la población en proceso de reintegración y reincorporación en los espacios de participación ciudadana -Articulación interinstitucional” de fecha 03/04/2020.
  - Se verificó acta de fecha 10/03/2020 y que tuvo como objetivo: “Generar articulación para la inclusión de líneas estratégicas de la población objeto de atención por parte de la ARN en los municipios de categorización PDET, en concordancia con las proyecciones de la ART en el territorio”.
  - Se verificaron actas de fecha 21/01/2020 y 04/03/2020 con la Organización de las Naciones Unidas (ONU).
  - Se verificaron las actas de Reunión de Incidencia Política con las Alcaldías del Municipio de Fundación (Atlántico) el día 19/02/2020; Santa Marta (Magdalena) de fecha 04/03/2020; y Ciénaga (Magdalena) de fecha 10/03/2020.
  
- **Producto 3: “Iniciativas desarrolladas a nivel local, relacionadas con la construcción de paz, convivencia y reconciliación”**. Indicador: **“Número de iniciativas de construcción de paz, convivencia y reconciliación fortalecidas – ARN – Atlántico – Magdalena 2020”**:
  - Se verificaron cuatro (4) documentos “INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA”, de las siguientes Iniciativas Comunitarias: a) “EmparejaDOS del Municipio de Soledad”; b) “Fortalecimiento de espacios de Paz, Convivencia y Reconciliación en dos (2) entes Universitarios de la Ciudad de Santa Marta”; c) Iniciativa “Reincorporando sueños, entrelazando vidas” en el Municipio de Barranquilla; y, d) “¡Abre el Ojo, Pelao! para la Convivencia, Reconciliación y la Prevención del Reclutamiento de NNAJ de la Institución Etnoeducativa Distrital Intercultural La Revuelta”, en el Municipio de Santa Marta.
  
- **Producto 4: “Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ”**. Indicador: **“Número de iniciativas territoriales de prevención y entornos protectores fortalecidas – ARN – Atlántico – Magdalena 2020”**:
  - Se verificó cinco (5) documentos “INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA”, de las siguientes Iniciativas Comunitarias: a) “Jugando Golombiao en la I.E.D Colombia del municipio de Fundación me divierto, promuevo y aprendo valores y principios para la convivencia” en el Municipio de Fundación; b) “Aporto a la Paz, Convivencia y Reconciliación a través de la Promoción de la Lectura, Construcción de Valores y Prevención de Reclutamiento en los NNAJ del Distrito de Santa Marta”; c) Iniciativa en el Municipio de Malambo, el nombre se definirá en la primera fase de ejecución; d) “Aprendiendo valores promuevo la convivencia y equidad” en el Municipio de Sevilla (Magdalena); y “Construcción de valores a través del juego en seis (6) Instituciones Educativas del Municipio de Ciénaga – Departamento del Magdalena –Alianza ARN – Drummond LDT”.
  
- **Producto 5: “Radicación de Beneficios de Inserción Económica”**. Indicador: **“Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN Atlántico – Magdalena 2020”**:
  - Se verificó reporte que presenta en cero (0) las cifras de BIE radicados por el Grupo.

- **Producto 6: “Vinculación de personas a la oferta social institucional”**. Indicadores: a) **“Porcentaje de personas en reintegración que acceden a la oferta social en Educación – ARN – Atlántico – Magdalena”**; y, b) **“Porcentaje de personas en reincorporación que acceden a la oferta social en Educación – ARN Atlántico – Magdalena 2020”**:
  - Se verificó acta de reunión de fecha 12/02/2020 la cual tuvo como objetivo “Realizar retroalimentación de JORNADA DE EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS desarrollada en el GT, en alianza Institucional con la IE CARL FRIEDICH GAUSS”.
  - Se verificó correo de fecha 02/04/2020 y de Asunto: “Insumos reporte 1er trimestre Planes de Acción Territorial 2020” en donde se da alcance a las cifras de población de Justicia y Paz.
  - Archivo con las cifras de población objeto (Reintegración; Ruta Regular; Reincorporación; y, Justicia y Paz) con un total de población asignada de 284 PPR’s y objeto de inclusión a FA 213 PPR’s (reporte con fecha a 30/03/2020).
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel y de nombre: “Base Bachiller Max FA Act Marz 2020 06042020 1206 Ruta Regular- Especial.xlsx”, que contiene 12 registros.
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel y de nombre: “Matriculas FA marz 31032020 ruta regular y especial”, que contiene nueve (9) registros.
  - Se verificó correo electrónico de Asunto “[...]Planilla INSTITUTO EDUCATIVO YORKMAY - Ciénaga 47189[...]”, de fecha 07/04/2020.

### 7.3.3. Riesgos Vigencia 2020

Este Grupo se encuentra vinculado a tres (3) riesgos de los procesos de Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano; de igual manera, se observa la oportunidad en el registro de los seguimientos y la respectiva evidencia en las carpetas compartidas dispuestas para este fin, así:

- **RIESGO IMPLEMENTACIÓN: “Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración”**. Acción: **“Mediante una Matriz de Seguimiento el funcionario encargado realiza la verificación periódica de la información registrada en el SIR para promover la fidelización de la misma de acuerdo con las directrices impartidas por la DPR”**.
  - Se verificaron actas de reunión de fecha 03/03/2020 y 06/03/2020 realizadas en las sedes Barranquilla y Santa Marta las cuales tuvieron como objetivo “revisar el avance en el cumplimiento de los planes de trabajo colocados en ejecución; terminación de beneficios, y actas de entrega de bienes durante el periodo de enero a febrero de 2020”.
  - Se verificó información del archivo de nombre: “Seguimiento a Actividades MR Ene – Feb 2020”, que contiene la información de 12 BIE’s a los cuales se les verificó el acta de entrega de bienes; un (1) caso de riesgo y 21 PdT’s.
  - Se verificaron nueve (9) correos con seguimiento a PdT de Barranquilla y cuatro (4) correos de Santa Marta.
  - Se verificaron actas de reunión con fecha 02/04/2020 de las sedes Barranquilla y Santa Marta las cuales tuvieron como objetivo: *“Verificar el cumplimiento de las acciones que mitigan los riesgos en el proceso de implementación referente a los Planes de Trabajo puestos en Ejecución, las Terminaciones de Beneficios, el cumplimiento con las pautas establecidas en el instructivo para la gestión y apoyo económico por riesgo de seguridad y el diligenciamiento de las Actas de Entrega de Bienes e Insumos durante el mes de marzo del año 2020”*.
  - Se verificó información del archivo en formato Microsoft Excel y de nombre: “Seguimiento a Actividades MR marzo 2020”.xlsx que contiene la información de siete (7) BIE a los cuales se les verificó el registro de acta de entrega de bienes; dos (2) casos de riesgo; una (1) terminación psicosocial y 51 PdT’s.

- Se verificaron ocho (8) correos electrónicos que evidencian seguimiento a PdT's de Barranquilla con fecha 20/03/2020; 25/03/2020; 28/03/2020; 30/03/2020; y, 01/04/2020.
- Se verificaron ocho (8) correos electrónicos que evidencian seguimiento a PdT de Santa Marta con fecha 17/03/2020, 18/03/2020, 24/03/2020, 30/03/2020 y 31/03/2020.
- Se verificó el archivo: "1. CORREO ARTICULA", que contiene cero (0) registros para el Grupo de "ESTADISTICA PQRS D CORREO DE ARTICULACION TERRITORIAL" y seis (6) registros de "Respuestas correos misionales 2019 – 2020".
- Se verificó archivo en formato Microsoft Excel de nombre "2. CONSOLIDADO INQUIETUDES RESULETAS POR ARANDA PRIMER TRIMESTRE 2020.xlsx", que contiene el registro de 20 requerimientos del Grupo.
- Se verificaron actas de reunión del 07 y 04/05/2020 de las sedes Barranquilla y Santa Marta respectivamente, las cuales tuvieron como objetivo "Verificar el cumplimiento de las acciones que mitigan los riesgos en el proceso de implementación referente a los PdT's puestos en Ejecución, las Terminaciones de Beneficios, el cumplimiento con las pautas establecidas en el instructivo para la gestión y apoyo económico por riesgo de seguridad y el diligenciamiento de las Actas de Entrega de Bienes e Insumos durante el mes de abril del año 2020".
- Se verificó información del archivo en formato Microsoft Excel y de nombre: "04. Seguimiento a Actividades MR Abril 2020" que contiene la información de un (1) caso de riesgo y 41 PdT's.
- **RIESGO DE GESTIÓN LEGAL: "No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente".** Acción: "**Realizar seguimiento trimestral a las actividades del proceso de gestión legal en el territorio, estableciendo alertas y acciones frente a las mismas**".
  - Se verificó Acta de reunión de fecha 05/03/2020 cuyo objetivo fue "Hacer seguimiento a las gestiones y actividades jurídicas adelantadas por el área jurídica del Grupo Territorial ARN Atlántico – Magdalena durante el mes de ENERO y FEBRERO de 2020 de conformidad con lo establecido en el MEM17-001701 de la Subdirección de Gestión Legal", la cual contiene todo el detalle de cada una de las actuaciones administrativas adelantadas por el Grupo.
  - Se verificaron los correos a) "INFORME DE SEGUIMIENTO CASOS DE RIESGO MARZO 2020 RV: MAPA DE RIESGO - MARZO" de fecha 03/03/2020; b) "Mapa de riesgo de gestión legal MARZO 2020 ARN ATLANTICO MAGDALENA" de fecha 03/04/2020; y, c) "Compromisos MARZO - GT ATLÁNTICO MAGDALENA".
- **RIESGO ATENCION AL CIUDADANO: "Inoportunidad en el seguimiento a los términos de ley y a la calidad de las respuestas de las PQRS D en la agencia".** Acción: "**Identificar el porcentaje de cumplimiento (numerador y denominador) en la oportunidad de respuesta a las PQRS D en los Grupos Territoriales, Puntos de Atención y Dependencias. Especificar las razones del incumplimiento en caso de que aplique. – ARN Atlántico – Magdalena**".
  - Se verificaron actas de reunión con fecha 31 /01/2020 y 28/02/2020. El objetivo de las mismas fue dar "apertura al buzón de sugerencias ubicado en el GT Atlántico Magdalena Sede Santa Marta".
  - Se verificó correo del 04/03/2020 remitiendo acta del mes de febrero – Apertura Buzón de Sugerencias.
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel que contiene información acerca de 57 PQRS-D resueltos del SIR, y 15 del SIGOB así como de 61 de SIR y 14 de SIGOB registrados en el mes de febrero.
  - Se verificaron actas de seguimiento del 17, 24 y 31/01/2020 así como del 07, 14, 21 y 28/02/2020 que tuvieron como propósito verificar la calidad de respuestas de las PQRS-D.
  - Se verificaron actas de seguimiento del 06, 09, 13, 16, 20, 24, 27 y 30/03/2020 que tuvieron como propósito verificar la calidad de respuestas de las PQRS-D de las sedes Barranquilla y Santa Marta.
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel que contiene información de 53 PQRS-D DEL SIR y nueve (9) del SIGOB.

- Se verificó correo electrónico de fecha 20/03/2020 y Asunto “Cambio de modalidad Capacitación Atención al Ciudadano Cultura del Servicio”.
- Se verificaron actas de seguimiento del 06, 09, 13, 16, 20, 24, 27 y 30/03/2020 que tuvieron como propósito verificar la calidad de respuestas de las PQRS-D de las sedes Barranquilla y Santa Marta.
- Se verificó archivo en formato Microsoft Excel que contiene información de 104 PQRS-D del SIR y cinco (5) del SIGOB.

### 7.3.4. Planes de Mejora

Una vez verificada la información del Módulo de Mejoramiento del SIGER se observó que el Grupo, con corte a 31 de marzo de 2020, no cuenta con planes de mejoramiento en estado: Abierto. Sin embargo, se verificaron los planes de mejora pendientes de evaluación de eficacia y, en este sentido, se realizó la siguiente verificación:

- **Plan de Mejora PM-18-00029 (GT Atlántico)**

Para verificar la eficacia se solicitó información al Grupo, mediante correo electrónico, el día 11/05/2020 y se recibió respuesta, por el mismo medio, el 15/05/2020. A continuación, se detalla el resultado de la verificación de cada una de las acciones asociada a:

- **Hallazgo 1:** “[...]El GT ARN Atlántico presenta debilidades en el control de registros en las planillas de Asistencia de Actividades del Beneficio de Acompañamiento Psicosocial IR-F-43, tal como se observó en los siguientes casos:[...]”

ACCIONES	VERIFICACIÓN EFICACIA
Realizar mensualmente jornada de reentrenamiento para la consulta de documentos en el SIGER y uso adecuado de formatos actualizados	<p>Se verificaron las evidencias aportadas de la gestión adelantada en la Vigencia 2019, observando lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En acta de reunión del Equipo realizada el 04/06/2019 se observó que se vienen adelantando revisiones aleatorias de las planillas para identificar y corregir errores de diligenciamiento y, además, se socializaron los aspectos evidenciados; adicionalmente, se emitieron lineamientos para garantizar la adecuada implementación de las actividades del procedimiento de registro de asistencias.</li> <li>2. En acta de reunión con profesionales reintegradores de fecha 02/10/2019 se socializaron las actualizaciones de instructivos y formatos de los BIE a siete (7) profesionales.</li> <li>3. En acta de Reunión de Equipo de fecha 01/09/2019 se socializaron tanto el Procedimiento para el Registro de Asistencias de las Personas en Proceso de Reintegración (IR-P-22, Versión: V-2 y de fecha: 2019/8/16) y la Resolución 2536 del 7 de agosto de 2019.</li> <li>4. Se verificaron correos electrónico aleatoriamente donde se retroalimenta a los profesionales acerca los cambios en la documentación SIGER para que sean en adelante aplicados adecuadamente (correos de fechas 11/02/2019, 17/07/2019 y 11/09/2019).</li> </ol> <p>En este punto es importante mencionar que, previamente, el Grupo cumplió con el propósito de la Acción en 2018. Y, con lo observado para la Vigencia 2019, el Grupo continúa aplicando actividades de control integradas a su gestión, por lo cual se considera que la acción fue: <b>Eficaz</b>.</p> <p>Se recomienda continuar incluyendo estos temas de socialización de los métodos de operación de la Entidad en las reuniones de equipo o demás escenarios de socialización, con el fin de continuar fortaleciendo la cultura del control y los conocimientos que repercutan en la fidelización de información.</p>
Efectuar trimestralmente una verificación de manera aleatoria de la documentación que reposa en el GT.	<p>Se verificaron las evidencias aportadas de la gestión adelantada durante la Vigencia 2019 observando que, mediante actas del 18 y 19/03/2019, se realizó seguimiento trimestral a la documentación que reposa en el Grupo observando aspectos por mejorar frente a los registros de la documentación. De otra parte, se observaron correos electrónicos con alertas encontradas en las planillas revisadas (correos de fecha 10/05/2019, 27/06/2019, 15/08/2019, y 13/09/2019).</p> <p>En este punto es importante mencionar, que previamente este Grupo había cumplido con el propósito de la Acción en 2018. Y con lo observado para la Vigencia 2019 se evidencia que el Grupo continúa aplicando actividades de control, por lo cual se considera que la acción fue: <b>Eficaz</b>.</p> <p>Se recomienda continuar realizando periódicamente revisiones documentales aleatorias; realizar sensibilizaciones al interior del equipo de trabajo en materia de gestión documental y las responsabilidades frente al manejo de la información dejando debidamente documentados estos ejercicios.</p>
Efectuar una revisión total de los expedientes de Vigencias 2014, 2015,	Esta acción se cumplió conforme a la gestión adelantada por el Grupo como consta en Acta de fecha 30/07/2018 en la que se informa que se realizó la verificación de las carpetas que contienen las planillas psicosociales, FA y FpT de las Vigencias 2014,

## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

ACCIONES	VERIFICACIÓN EFICACIA
2016 ,2017, 2018, en cuanto a foliación y verificación de registros, toda vez que esta tarea hace parte de los compromisos adquiridos en la última reunión de gestión documental efectuada en julio de 2017 al GT	2015, 2016 ,2017 y 2018. Adicionalmente, se hicieron seguimientos al cumplimiento de esta actividad como consta en las actas de fecha 05/06/2018 y 29/06/2018. Adicionalmente, se observó como consta en acta de fecha 04/06/2019 (Reunión de Equipo), que se vienen adelantando revisiones aleatorias de las planillas para identificar y corregir errores de diligenciamiento. De esta manera se concluye que la acción se cumplió y fue: <b>Eficaz</b> , y se recomienda realizar revisiones mensuales aleatorias de todos los documentos que produce el Grupo para identificar aspectos por mejorar y corregir dejando debidamente documentados estos ejercicios de autocontrol.
Realizar revisión de los traslados documentales y FUID a efectos de minimizar las posibles diferencias entre lo registrado en los formatos y lo enviado, dando cumplimiento del Procedimiento Actualización, Aplicación y Seguimiento de Tabla de Retención Documental TRD, GDP05	<p>Se verificaron las siguientes evidencias de traslados documentales realizados durante la Vigencia 2019 y observando de manera general que cumplen con el Procedimiento de Traslado Documental (GD-P-01 Versión V-3 y de fecha 2018/11/23) así:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>MEM19-006556, Acta del 23/04/2019, en la cual se relaciona traslado de historias de reintegración, BIE, servicio social y psicosocial de la Vigencia 2018. Se verificó la Orden de Servicios 11711368 junto con los formatos del Formato Único de Inventario Documental (FUID) con la relación detallada de la documentación a trasladar.</li> <li>MEM19-014141, Acta del 16/08/2019, en la cual se relaciona traslado de historias de reintegración, BIE, casos de riesgo, y planillas psicosociales de las Vigencias 2018 y 2019. Se verificó la Orden de Servicios 12352619 junto con los formatos FUIID con la relación detallada de la documentación a trasladar.</li> <li>MEM19-020319, Acta del 22/11/19, en la cual se relaciona traslado de historias de reintegración, BIE, servicio social, historias de reincorporación y proyectos productivos de reincorporación de la Vigencia 2018 y 2019. Se verificó Orden de Servicio 12863591.</li> </ol> <p>En este punto es importante mencionar que, previamente, el Grupo había cumplido con el propósito de la acción en la Vigencia 2018 y, con las evidencias aportadas, se observó que aplican adecuadamente las actividades de control. De esta manera se concluye que la acción fue: <b>Eficaz</b>. Se recomienda continuar fortaleciendo los puntos de control para garantizar la adecuada aplicación de los procedimientos en materia de Gestión Documental.</p>

- **Plan de Mejora PM-18-00011 (GT Atlántico)**

- **Hallazgo 1:** “Ineficacia del plan de mejoramiento Reducir el porcentaje de devoluciones a un máximo de 15% sobre el número de BIE enviados cada mes planteado durante la Vigencia 2018”.

ACCIÓN	VERIFICACIÓN EFICACIA
Disminuir el porcentaje total de devolución de documentación a un máximo de 15% sobre el número total de carpetas enviadas en el periodo	<p>Para la Vigencia 2018, y teniendo en cuenta el reporte del 04/09/2018 del Grupo de Articulación Territorial, el promedio de devolución de BIE para ajustes fue del 18,89% (marzo a julio) excediendo el porcentaje permitido lo que evidencia la ineficacia de la acción.</p> <p>Para la Vigencia 2019, y de acuerdo con las evidencias aportadas por el Grupo el día 15/05/2020, este tuvo una meta inicial de 30 BIE's; posteriormente, la meta fue ajustada a 27 BIE's como consta en correo electrónico de fecha 13/12/2019 remitido desde el Grupo de Articulación Territorial.</p> <p>Al cierre de la Vigencia el Grupo tuvo que realizar subsanaciones sobre el 42% de los BIE's tramitados de acuerdo al reporte oficial remitido por el Grupo de Articulación Territorial lo cual evidencia debilidades en los controles implementados de revisión, validación y aprobación por lo cual la acción se evalúa como: <b>Ineficaz</b>.</p>

- **Plan de Mejora PM-18-00013**

El Plan de Mejora **PM-18-00013** se suscribió por “*revisión Interna del proceso*”, adicional a la ineficacia anteriormente mencionada; esta actividad estuvo liderada por el Grupo de Articulación Territorial. La acción formulada inicio en el mes de marzo y culminó en el mes de agosto de la Vigencia 2018; para verificar la eficacia se tuvieron en cuenta los resultados de la gestión de BIE de las Vigencias 2018 y 2019 y, de acuerdo a los resultados y a la verificación detallada en el cuadro presentado más abajo, se evidencia que el Plan de Mejoramiento fue: **Ineficaz**.

NO CONFORMIDAD	ACCIONES	VERIFICACIÓN EFICACIA
<b>PM-18-00013:</b> Ineficacia del plan de mejoramiento Reducir el porcentaje de devoluciones a un máximo de 15% sobre el número de BIE enviados cada mes planteado durante la Vigencia 2017	Disminuir el porcentaje total de devolución de documentación a un máximo de 15% sobre el número total de carpetas enviadas en el periodo	Para el mes de julio de la Vigencia 2018 el Grupo tramitó 119 carpetas con 0% de devoluciones; esta información fue corroborada en informe emitido por el Grupo de Articulación Territorial y de nombre “ <i>INFORME DE GESTION DE BIE A JULIO DE 2018</i> ” evidenciando que, hasta ese momento, la acción era eficaz. Para la Vigencia 2019, y de acuerdo con las evidencias aportadas por el Grupo el día 15/05/2020, esta ARN tuvo una meta inicial de 53 BIE's; posteriormente, la meta fue

## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

NO CONFORMIDAD	ACCIONES	VERIFICACIÓN EFICACIA
		<p>ajustada a 55 BIE's a radicar como consta en correo electrónico de fecha 13/12/2019 remitido desde el Grupo de Articulación Territorial. Al cierre de la Vigencia el Grupo radicó 51 BIE's debido a que se presentaron inconvenientes tales como la consecución de la documentación por parte de los proveedores y/o el PPR; el ajuste en la meta fue informado mediante correo del 13 de diciembre de 2019 por el Grupo de Generación de Ingresos.</p> <p>Finalmente, al cierre de la Vigencia 2019 el Grupo tuvo que realizar subsanaciones sobre el <b>18%</b> de los BIE's tramitados de acuerdo al reporte oficial remitido por el Grupo de Articulación Territorial, lo cual evidencia debilidades en los controles implementados de revisión, validación y aprobación por lo cual la acción se evalúa como: <b>Ineficaz</b>.</p>

### 7.3.5. Proyecto de Inversión

Para la Vigencia 2019 el GT Atlántico priorizó una (1) iniciativa para el fortalecimiento de entornos protectores de Niñas, Niños, Adolescente y Jóvenes (NNAJ), denominada "Mambrú llegó a la Malambo", cuyo objetivo principal fue *"Fortalecer la protección de los derechos y la prevención de la vinculación a los conflictos armados y otras formas de violencia, de los NNAJ estudiantes de las Instituciones educativas EL CONCORD (Sede 1 y 2) y el barrio SAN SEBASTIAN, pertenecientes al municipio de Malambo (Atlántico), a través de encuentros formativos en donde se afiancen sus valores y se exploren sus habilidades para la vida"*. En cuanto al GT Magdalena – Guajira durante la Vigencia 2019 se implementaron tres (3) iniciativas para el fortalecimiento de entornos protectores de NNAJ: así: a) *"Ciudadanitos – Comunicaciones Juveniles para el desarrollo y la Reconciliación, Barrio Ciudad Equidad en Santa Marta"*; b) *"Construcción de valores a través del "Construcción de valores a través del juego – Alianza ARN -DRUMMOND LTDA (articulación institucional entre actores externos como la empresa Drummond LTDA, Alcaldía del Municipio de Ciénaga, seis (6) Instituciones Educativas Distritales y la ARN)"*; y, c) *Juego - Alianza ARN – FUNDEPALMA. Implementada con dos Instituciones Educativas en el Municipio de Aracataca – Magdalena"*.

Las anteriores iniciativas se ejecutaron en el marco del proyecto *"SERVICIO EN GENERACIÓN DE ESPACIOS DE CONVIVENCIA, RECONCILIACIÓN, REINTEGRACIÓN Y FORTALECIMIENTO DE ENTORNOS PROTECTORES DE LOS NNAJ"*.

### 7.3.6. Conformidades

- Organización documental y administración de evidencias en las carpetas compartidas
- Disposición en la atención de los requerimientos en el ejercicio auditor por parte del Grupo ARN.
- La fidelización de la Información en el registro de la información en el Sistema de Información para la Reincorporación (SIR) en el Grupo.
- La oportunidad de los reportes para el PAT y para los Mapas de Riesgos de los Procesos Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano en los avances registrados durante el primer trimestre por parte del Grupo.

### 7.3.7. No Conformidades

- **Hallazgo 1:** se evidenció que las acciones implementadas por el Grupo ARN Atlántico – Magdalena en los Planes de Mejoramiento **PM-18-00011** y **PM-18-00013** no fueron eficaces incumpliendo, así, la meta prevista del 15% máximo de devolución de BIE para la Vigencia 2019 tal y como se verificó en el reporte remitido por el Grupo de Articulación Territorial, el cuál presenta cifras al cierre de la Vigencia 2019 del 42% de devoluciones para el Grupo Atlántico y del 18% para el Grupo Magdalena – Guajira.

Lo anterior incumple con lo establecido en la actividad N° 21 del Procedimiento Gestión de acciones correctivas y de mejora, con (Código EM-P-01, Versión: V-4 y de fecha 18706/2019).

**7.3.8. Observaciones**

- En las fichas de los indicadores del PAT no se define la fecha de corte de análisis de información de cada trimestre para el Grupo lo cual podría generar confusión al verificar los resultados del indicador.
- En lo relacionado con el Riesgo del Proceso de Atención al Ciudadano: “Inoportunidad al seguimiento de la PQSR-D” se observan las siguientes situaciones que pueden generar la materialización del mismo, así:
  - En la acción propuesta con el indicador definido se estableció que las PQRS-D recibidas en el mes sean atendidas dentro del mismo periodo, pero sin tener en cuenta el rezago del mes anterior que no fueron resueltas.
  - El riesgo está orientado a la inoportunidad al seguimiento y no a lo inoportunidad de respuesta.

**7.3.9. Recomendaciones**

- Fortalecer al interior del Grupo el proceso de trámite de BIE’s con capacitaciones permanentes a los profesionales garantizando, de esta manera, que se generen alertas tempranas y se tomen medidas correctivas antes de realizar trámites ante el Nivel Central.
- Realizar un adecuado y riguroso ejercicio participativo al interior del Grupo para la identificación de la causa raíz en materia de devolución de BIE’s con el fin, primordial, de darle tratamiento adecuado y garantizar la mejora continua del proceso.
- Fortalecer los procesos de verificación de la documentación que produce el Grupo para garantizar la integridad de los registros de los formatos dispuestos para adelantar la gestión y atención.
- Fortalecer procesos de capacitación y toma de conciencia frente a la responsabilidad en materia de gestión documental para todos los miembros del Grupo.
- Continuar incluyendo temas de socialización de los métodos de operación de la Entidad en las reuniones de equipo o demás escenarios de socialización, con el fin de continuar fortaleciendo la cultura del control y los conocimientos que repercutan en la fidelización de información.
- Por autocontrol y revisiones internas del Grupo, generar acciones correctivas o preventivas que permitan fortalecer los procesos.

**7.4. GRUPO ARN – BAJO MAGDALENA MEDIO**

**7.4.1. Aspectos Generales del Grupo**

Para desarrollar la gestión Institucional, en especial, para cumplir las actividades del PAI, la Gestión de los Riesgos, la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora de los planes de mejora y las acciones derivadas de los proyectos de inversión el Grupo ARN Bajo Magdalena Medio cuenta con el apoyo del siguiente personal: seis (6) funcionarios de carrera y 21 contratistas; en el mismo orden de ideas, los costos totales proyectados para la Vigencia 2020 de este rubro son los siguientes:

INFORMACIÓN CONTRATISTAS		
ACTIVIDAD CONTRACTUAL	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Facilitador II	3	\$ 140.742.785
Gestor de Ciudadanía	2	\$ 33.184.458

## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

Profesional de Corresponsabilidad	1	\$ 51.884.005
Profesional de Salud	1	\$ 45.550.475
Profesional de Seguimiento	1	\$ 41.010.112
Profesional Orientador Productivo	1	\$ 25.786.661
Promotor I	1	\$ 15.179.632
Promotor II	1	\$ 18.340.608
Reintegrador I	1	\$ 53.748.101
Reintegrador II	7	\$ 319.671.597
Reintegrador Justicia y Paz	1	\$ 22.638.859
Técnico 2	1	\$ 24.900.928
<b>Subtotal Contratistas</b>	<b>21</b>	<b>\$ 792.638.221</b>
<b>INFORMACIÓN PERSONAL DE PLANTA</b>		
<b>FUNCIONARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Profesional Especializado 2028 - 21	1	\$ 94.802.501
Profesional Especializado 2028 - 15	2	\$ 104.830.656
Técnico Administrativo 3124 - 17	2	\$ 65.317.320
Técnico Administrativo 3124 - 11	1	\$ 22.040.760
<b>Subtotal Planta</b>	<b>6</b>	<b>\$ 286.991.237</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>27</b>	<b>\$ 1.079.629.458</b>

Fuente: Grupo de Gestión Contractual y Grupo de Gestión del Talento Humano.

Según la carrera administrativa que se está implementando existen algunos cargos que están en proceso de provisión.

En cuanto a los contratistas algunos se encuentran vinculados por periodo semestral y otros anual.

En este punto es importante destacar que, aunque no se solicitó información al respecto, este grupo tiene costos que influyen en la operación y resultado de su gestión así:

- Personal de Vigilancia
- En Comisión como Agentes de la Policía
- Costos de Viajes y gastos viajes (Comisiones)
- Actividades Comunitarias y “Mambrú no fue a la guerra, este es otro cuento” (Proyecto de Inversión)
- Contratistas de los Antiguos ETCR’s
- Otros (Servicios Públicos; gastos de papelería; viáticos; etc.)

### 7.4.2. Plan de Acción 2020

La ARN Bajo Magdalena Medio obtuvo una calificación del **98,57%** de cumplimiento en el marco de la “Evaluación por Dependencias” realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión al cierre de la Vigencia 2019; en la evaluación mencionada se recomendó fortalecer el tema del levantamiento y administración de evidencias, así como el control de registro tal como se especifica en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE-M-03, de fecha noviembre 19 de 2019 y Versión V-8) y, también, hacer especial énfasis en el análisis de los cuadros soporte de las evidencias para mostrar la gestión realizada.

Para la Vigencia 2020 el Grupo definió seis (6) productos con ocho (8) indicadores. Sobre el particular, es importante precisar que para el primer trimestre de esta Vigencia no se planificó avance cuantitativo en la gestión. En el proceso de verificación adelantado se observó que el responsable del Grupo reportó información cualitativa de manera oportuna en el SIGER. De igual manera, se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida disponible para tal fin observando lo siguiente:

- **Producto 1: “Desembolso de Beneficios de Inserción Económica”.** Indicador: **“Número de Personas en Proceso de Reintegración con BIE’s radicados en el Nivel Central por ARN – Bajo Magdalena Medio”**

- Se verificó archivo en formato Microsoft Excel que presenta en cero (0) las cifras de BIE radicados por el ARN Bajo Magdalena Medio.
- Se evidenció cuadro en formato Microsoft Excel con las cifras de población objeto de BIE's. Ambos documentos se encuentran debidamente diligenciados.
- **“Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”**. Indicadores: a) **“Porcentaje de la población objeto en reintegración que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN – Bajo Magdalena Medio”**; y, b) **“Porcentaje de la población objeto en reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN – Bajo Magdalena Medio”**
  - Reporte en formato Microsoft Excel con las cifras de Población Objeto así: Reintegración: 92 PPR's; Justicia y Paz: 38 PPR's y Reincorporación: 135 PPR's para un total de población asignada de 265 PPR's y objeto de inclusión a FpT en Reintegración: 16 PPR's; Justicia y Paz: 22 PPR's; y, Reincorporación: 135 PPR's para un total de 173 de acuerdo al reporte con fecha 30/03/2020.
  - Se evidencia listado de asistencia con fecha 11 de marzo de 2020 en donde se articulan esfuerzos entre la ARN, el SENA y la ONU para el fortalecimiento del proyecto: Mujeres.
  - Se verifica listado de asistencia de fecha 10 de marzo de 2020 en donde la ARN y SENA (Agrosena) se articulan para el seguimiento a unidades productivas.
- **Producto 3: “Incidencia en política Territorial”**. Indicador: **“Porcentaje de municipios y departamentos que vinculan en sus planes de desarrollo territorial la política de reintegración y/o reincorporación ARN Bajo Magdalena Medio 2020”**:
  - Se verificaron cartas de presentación con fecha febrero 18 de 2020 cuyo asunto es la Inclusión de las políticas de Reintegración y Reincorporación de los Municipios de Barrancabermeja; Cantagallo; El Carmen; San Pablo; San Vicente; Santa Rosa; Simití y Yondó.
  - Se verificaron correos dirigidos a la Secretaría de Planeación de Barrancabermeja, Cantagallo, San Pablo, Santa Rosa, Simití y oficios remisorios para los Municipios de El Carmen; San Vicente y Yondó en relación con el documento de Incidencia Política para estos municipios.
  - Se verificaron listados de asistencia de las diferentes reuniones con las Secretarías de Planeación de los municipios contactados para el desarrollo de la incidencia política en los Planes de Desarrollo de cada uno de ellos.
  - Se verificaron los documentos de incidencia política para cada uno de los municipios objeto de esta gestión.
- **Producto 4: “Iniciativas desarrolladas a nivel local, relacionadas con la construcción de paz, convivencia y reconciliación”**. Indicador: **“Número de iniciativas de construcción de paz, convivencia y reconciliación fortalecidas – ARN – Bajo Magdalena Medio 2020”**:
  - Se verificó formato de nombre: “INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA”, de la Iniciativa Comunitaria “+Arte +Paz” en el que se impulsa el posicionamiento de la marca “+ Arte +Paz” en los diferentes espacios de participación del territorio para fortalecer, así, los escenarios de reconciliación en torno a la elaboración de artesanías como factor de encuentro entre la comunidad y las personas en Proceso de Reintegración y Reincorporación en el municipio de Barrancabermeja, Comuna 6, Barrio San Pedro. Este documento se encuentra debidamente diligenciado.
  - Se verifica listado de asistencia de fecha enero 28 de 2020 en donde se evaluó la gestión realizada durante la Vigencia 2019; este documento cuenta con registro fotográfico.
  - Se verificó formato de nombre: “INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA” para la Iniciativa: “Comité de mujeres de Bocas de San Francisco, El Vietnam y Tamar”.

- Se evidencian actas de reunión de fechas: 17 de enero, 04 y 18 de febrero de 2020 y listados de asistencia con fechas: 07, 19 y 21 de febrero de 2020, en donde se plantean diferentes opciones de fortalecimiento y con registro fotográfico correspondiente.
  - Se verificó formato de nombre: “INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA” para la Iniciativa: “Fortalecimiento del consejo de Paz, Reconciliación y Convivencia en el municipio de Santa Rosa del Sur”.
  - Se verificó listado de asistencia para la concertación de las funciones, acciones y objetivos del Consejo de Paz, Convivencia y Reconciliación de fecha 23 de enero de 2020.
  - Se verificó la entrega del Plan de Acción del Consejo de Paz, Reconciliación y Convivencia al alcalde de Santa Rosa del Sur.
  - Se verificó formato de nombre: “INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA” para la Iniciativa “Acciones de salud mental por el aislamiento social, ASMES”.
- **Producto 5: “Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ”.** Indicador: “**Número de iniciativas territoriales de prevención y entornos protectores fortalecidas – Bajo Magdalena Medio 2020**”:
    - Se verificó acta de concertación de la iniciativa comunitaria “Eco-Reconcíliate” de fecha 20 de marzo de 2020.
    - Se verificó el formato de nombre: “INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA” para la “Iniciativa de prevención temprana Eco-Reconcíliate”.
    - Se verificó el formato de nombre “INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA” para la “Iniciativa comunitaria de entorno protector Escuelas de Formación Artística y Cultural”.
    - Se evidenció acta de concertación sin fecha en donde se articulan esfuerzos entre la ARN y la empresa “Celsia” para desarrollar esta iniciativa.
    - Se verificó el formato de nombre: “INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA” para la “iniciativa comunitaria de entorno protector “Niños y Niñas gestoras de Paz”.
    - Se evidenció listados de asistencia de fecha enero 24 y febrero 04 de 2020, ambas cuentan con registro fotográfico.
    - Se verifica el formato de nombre: “INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA” para la “iniciativa comunitaria Habilidades para Cumplir sueños”.
    - Se evidenciaron listados de asistencia de fecha febrero 06 y 27 de 2020 y marzo 04 de 2020; todos cuentan con registro fotográfico.
    - Se verificó el formato de nombre: “INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA” para la “Iniciativa comunitaria NEW GENERATION”.
- **Producto 6: “Vinculación de personas a la oferta social institucional”.** Indicador “**Porcentaje de personas en reintegración que acceden a la oferta social en Educación – ARN – Bajo Magdalena Medio 2020**”:
    - Se evidencia cuadro en Microsoft Excel en dónde se identifica la población objeto para FA en Reintegración así: Reintegración: Población objeto: 92 y Asignados: 21; Justicia y Paz: Población objeto: 38 y Asignados: 21.
- **Producto 6: “Vinculación de personas a la oferta social institucional”.** Indicador: “**Porcentaje de personas en reincorporación que acceden a la oferta social en Educación – ARN – Bajo Magdalena Medio 2020**”:
    - Se evidencia cuadro en Microsoft Excel en dónde se identifica la población objeto para FA así: Población objeto: 135, Asignados: 135.

### 7.4.3. Riesgos 2020

Este Grupo se encuentra vinculado a tres (3) riesgos de los Procesos de Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano; de igual manera, se observa la oportunidad en el registro de los seguimientos y la respectiva evidencia en las carpetas compartidas dispuestas para este fin, así:

- **RIESGO IMPLEMENTACIÓN:** *“Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración”*. Acción: *“Mediante una Matriz de Seguimiento el funcionario encargado realiza la verificación periódica de la información registrada en el SIR para promover la fidelización de la misma de acuerdo con las directrices impartidas por la DPR”*.
  - Se verificó acta de reunión de fecha 05/03/2020 debidamente diligenciada.
  - Se verificó acta de reunión de fecha 31/03/2020 debidamente diligenciada.
  - PdT: para esta actividad se verificó base de seguimiento de 32 PdT revisados; en este punto es importante indicar que, debido a la cuarentena generada por el COVID-19, el soporte se genera de la manera convencional a través de SIR y a este se añade acta del Grupo en la que se relacionan las razones por las cuales se usa esta medida (soporte de acuerdos sin firma de la PPR o PPR-E).
  - Se revisan, aleatoriamente, ocho (8) PdT's con los siguientes códigos: 102289, 102317, 102743, 102723, 101969, 102620, 101915 y 104302; estos registros cuentan con Acuerdos PdT y Acta de Reunión.
  - Terminación de Beneficios: se verificó que la información registrada en los formatos de “ACTA DE TERMINACIÓN DE BENEFICIOS” (FA, FpT, Psicosocial) sean coherentes con la información registrada en el SIR y que, a su vez, cumplan con los lineamientos definidos en el método de operación vigente.
  - Beneficios Psicosocial: se verificó el CODA 0243-12 y se encuentra en estado: Culminado.
  - Riesgo de seguridad: se verificó que el “Formulario de Inscripción para el Programa de Prevención y Protección” de la UNP se diligenció correctamente y fue cargado en el SIR en el módulo Casos de Riesgo para el caso UPAR 5323.
  - Acta de entrega de Bienes BIE: se verificó que las fechas y demás información relacionada en el formato ACTA DE ENTREGA DE BIENES E INSUMOS DE BENEFICIOS DE INSERCIÓN ECONÓMICA (IR-F-10, V-5, 2017/06/16), fueran coherentes con los registros cargados en el SIR; al respecto se revisaron los siguientes; BIE-PDN-30817; BIE-PDN-31038; BIE-PDN-31073 y BIE-PDN-30822; los mismos se encontraron sin novedad.
- **RIESGO DE GESTIÓN LEGAL:** *“No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente”*. Acción: *“Realizar seguimiento trimestral a las actividades del proceso de gestión legal en el territorio, estableciendo alertas y acciones frente a las mismas”*.
  - Se verificaron las evidencias disponibles en la carpeta compartida con el fin de determinar la pertinencia de las mismas frente al reporte cualitativo registrado en el SIGER; al respecto se observó que se realizaron siete (7) culminaciones durante el primer trimestre de la Vigencia 2020 correspondientes a los CODAS: 1366-09; 23-00101; 0243-12; 1349-03; 20-00670; 24-00139; y, 0046-13 evidenciándose la gestión en los registros que reposan en el SIR.
  - Se verificó la gestión realizada a 11 culminaciones en proceso las cuales están calificadas como viables.
  - Se verificó la gestión con respecto a la Ley 1424 en donde se tramitaron 17 solicitudes las cuales se encuentran en estado: Suspendida, Verificado y/o otras En Proceso de Verificación.
  - Se verificó un (1) reporte en formato Microsoft Excel en donde se observan siete (7) Procesos Administrativos Sancionatorios por causal: Abandono del Proceso de Reintegración por más de seis (6) meses, en donde cuatro (4) ya fueron trasladados a la Subdirección de Gestión Legal y, las restante tres (3), están pendientes de este trámite.

- Se verificó el reporte de seis (6) casos por causal sobreviniente y, por lo tanto, terminan su proceso con la Pérdida de Beneficios; cinco (5) de ellos se encuentran debidamente notificados y uno (1) está pendiente de recibir la notificación.
  - Se verificó acta de reunión con fecha 31 de marzo de 2020 entre la Coordinadora del Grupo y la Asesora Jurídica del Grupo. La misma se encuentra debidamente diligenciada y firmada.
  - Se verificó acta de reunión con fecha 05 de marzo de 2020 realizada entre la Coordinadora del Grupo y la Asesora Jurídica del Grupo. La misma se encuentra debidamente diligenciada y firmada.
- **RIESGO ATENCION AL CIUDADANO: “Inoportunidad en el seguimiento a los términos de ley y a la calidad de las respuestas de las PQRSD en la agencia”.** Acción: **“Identificar el porcentaje de cumplimiento (numerador y denominador) en la oportunidad de respuesta a las PQRSD en los Grupos Territoriales, Puntos de Atención y Dependencias. Especificar las razones del incumplimiento en caso de que aplique. – ARN Bajo Magdalena Medio”.**
    - Se verificó el informe de PQRS-D del Grupo de Atención al Ciudadano, con corte a 31 de marzo de la Vigencia 2020, de las respuestas oportunas generadas a las solicitudes reportadas en el SIR de los casos: ACR-592177-D2X5; ACR-593756-V8K4; ACR-593866-R7S6 y ACR-594498-B3N6.
    - Se verifico acta de reunión de fecha 31 de marzo de 2020. La misma se encuentra debidamente diligenciada.
    - Para este trimestre no se evidenciaron PQRS-D reportadas a través del SIGOB.

#### 7.4.4. Planes de Mejora

Una vez verificada la información del Módulo de Mejoramiento del SIGER se observó que este Grupo, con corte 31 de marzo de 2020, cuenta con los siguientes planes de mejora para evaluar su eficacia.

- **PM-17-00037**
  - **Hallazgo 1:** *“De acuerdo al seguimiento mensual realizado a la Gestión de los Beneficios de Inserción Económica – BIE durante los meses de marzo a diciembre del 2016, se encontró que el 45% de los beneficios gestionados tuvieron devoluciones que implicaron la realización de ajustes, afectando el cumplimiento de lo definido en el instructivo de beneficios de inserción económica - estímulo económico para planes de negocios IR-I-01 versión V-4.”*

ACCIÓN	VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO
Reducir el porcentaje de devoluciones a un máximo de 15% sobre el número de BIE enviados cada mes	De acuerdo con la información recibida de la ST, para la Vigencia 2018 este Grupo obtuvo un 7% de devolución de BIE's; para la Vigencia 2019 fue de un 24%. Por lo tanto esta acción se considera: <b>Ineficaz.</b>

- **PM-18-00003**
  - **Hallazgo 1:** *“Materialización del riesgo “Falencias en la fidelización y actualización de los datos del Sistema de Información para la Reintegración” tal y como se evidenció en el: INFORME SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN emitido por la Oficina de control Interno de Gestión.”*

## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

ACCIÓN	VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO
Revisar la totalidad de los planes de trabajo de la Vigencia 2017 del GT/PA incluyendo los documentos adjuntos, garantizando que el documento de Resumen de acuerdos se encuentre firmado por las partes.	Se tomó una muestra de treinta (30) PdT's a los cuales se les verificó el documento adjunto del resumen de acuerdos firmados observando que la muestra seleccionada cumple con los requisitos de la Acción. Por lo tanto, esta acción se califica como: <b>Eficaz</b> . Se recomienda continuar aplicando controles desde el Grupo para garantizar la confiabilidad de la información y los soportes que se cargan en el SIR.

- **Hallazgo 2:** “de acuerdo al seguimiento mensual realizado a la vinculación de PPR que son objeto de FA entre los meses de enero a diciembre de 2017, se encontró; que solo el 16% de las PPR objeto de FA del GT ARN BAJO MAGDALENA MEDIO, fueron vinculadas a la oferta, incumpliendo con el piso definido del 22% para el año.”

ACCION	VERIFICACION EFICACIA
Alcanzar el piso (mínimo) establecido por la DPR de vinculación para el Beneficio de FA en el 2018 según las variables definidas en el Tablero de Control.	Durante la Vigencia 2018 el piso mínimo definido por la Subdirección Territorial fue del 22% y, de acuerdo con lo verificado, el Grupo obtuvo un 57% superando de esta manera la meta mencionada. Durante la Vigencia 2019 la meta en el PAI era del 35% y el Grupo alcanzó el 39,67% superando la meta establecida. Teniendo en cuenta lo anterior esta acción se considera: <b>Eficaz</b> .

### 7.4.5. Proyectos de Inversión

De acuerdo con los dos (2) proyectos de inversión que ejecuta la Agencia, con corte al 30 de marzo de la Vigencia 2020, el Grupo no se encuentra vinculado a estos.

### 7.4.6. Conformidades

- Organización documental y administración de evidencias en las carpetas compartidas.
- Eficacia en el Plan de Mejora PM-18-00003
- Disposición en la atención de los requerimientos en el ejercicio auditor.
- Fidelización de la Información en el registro de la información en el SIR.
- La oportunidad de los reportes para el PAT y para los Mapas de Riesgos de los Procesos Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano en los avances registrados durante el primer trimestre.

### 7.4.7. No Conformidades

- **Hallazgo 1:** Ineficacia en las acciones establecidas en el Plan de Mejora PM-00037 implementado por el Grupo ya que en la gestión de los BIE's la acción no fue eficaz, toda vez que el porcentaje de devolución acumulado superó la meta máxima establecida por la DPR, un 15%, toda vez que para la Vigencia 2019 fue del 24%.
- Lo anterior incumpliendo lo establecido en la actividad N° 21 del Procedimiento Gestión de acciones correctivas y de mejora, con (Código EM-P-01, Versión: V-4 y de fecha 18/06/2019).

### 7.4.8. Observaciones

- No se realizó el cargue del detalle de la Población Objeto Priorizada en los indicadores del PAT que hacen referencia a la FA y FpT.

### 7.4.9. Recomendaciones

- Verificar que los reportes en SIGER se carguen y coincidan con las evidencias de la carpeta compartida.

- Continuar incluyendo los temas de socialización de los métodos de operación de la Entidad en las reuniones de equipo o demás escenarios de socialización, con el fin de continuar fortaleciendo la cultura del control y los conocimientos que repercutan en la fidelización de información.

### 7.5. GRUPO ARN BOGOTÁ

#### 7.5.1. Aspectos Generales del Grupo

Para desarrollar la gestión Institucional, en especial, para cumplir las actividades del PAI, la Gestión de los Riesgos, la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora de los planes de mejora y las acciones derivadas de los proyectos de inversión este Grupo cuenta con el apoyo del siguiente personal: 18 funcionarios de carrera y 46 contratistas; en el mismo orden de ideas, los costos totales proyectados para la Vigencia 2020 de este rubro son los siguientes:

INFORMACIÓN CONTRATISTAS		
ACTIVIDAD CONTRACTUAL	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Enlace de GT-PA	1	\$ 33.229.941
Facilitador II	13	\$ 295.941.711
Gestor de Ciudadanía	2	\$ 16.492.874
Profesional 7	1	\$ 14.825.408
Profesional de Corresponsabilidad	1	\$ 25.786.661
Profesional de Salud	1	\$ 22.638.859
Profesional de Seguimiento	1	\$ 25.786.661
Profesional Orientador	1	\$ 25.786.661
Promotor II	1	\$ 9.115.392
Reintegrador I	2	\$ 51.573.322
Reintegrador II	18	\$ 405.044.646
Técnico 1 - Asistente de Atención	1	\$ 19.215.456
Técnico 2	3	\$ 74.702.784
<b>Subtotal Contratistas</b>	<b>46</b>	<b>\$ 1.020.140.376</b>
INFORMACIÓN PERSONAL DE PLANTA		
FUNCIONARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Profesional Especializado 2028 - 23	1	\$ 89.780.028
Profesional Especializado 2028 - 15	6	\$ 314.491.968
Técnico Administrativo 3124 - 17	6	\$ 195.951.960
Técnico Administrativo 3124 - 11	5	\$ 110.203.800
<b>Subtotal Planta</b>	<b>18</b>	<b>\$ 710.427.756</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>64</b>	<b>\$ 1.730.568.132</b>

Fuente: Grupo de Gestión Contractual y Grupo de Gestión del Talento Humano.

Según la carrera administrativa que se está implementando existen algunos cargos que están en proceso de provisión.

En cuanto a los contratistas algunos se encuentran vinculados por periodo semestral y otros anual.

En este punto es importante destacar que, aunque no se solicitó información al respecto, este grupo tiene costos que influyen en la operación y resultado de su gestión así:

- Personal de Vigilancia
- En Comisión como Agentes de la Policía
- Costos de Viajes y gastos viajes (Comisiones)
- Actividades Comunitarias y “Mambrú no fue a la guerra, este es otro cuento” (Proyecto de Inversión)
- Contratistas de los Antiguos ETCR’s
- Otros (Servicios Públicos; gastos de papelería; viáticos; etc.)

### 7.5.1. Plan de Acción 2020

El Grupo ARN Bogotá obtuvo una calificación del **80,95%** de cumplimiento en el marco de la “Evaluación por Dependencias” realizada por el Grupo de Control Interno al cierre de la Vigencia 2019. La recomendación emitida frente al cumplimiento fue: “[...]fortalecer el tema de levantamiento y administración de evidencia, así como el control de registro tal como se especifica en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional[...].”

Para la Vigencia 2020 el Grupo definió seis (6) productos con ocho (8) indicadores. Sobre el particular, es importante precisar que, para el primer trimestre de la Vigencia 2020, no se planificó avance cuantitativo en la gestión. En el proceso de verificación adelantado se observó que el responsable del Grupo reportó información cualitativa de manera oportuna en el SIGER.

Se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida disponible para tal fin en el SIGER, resultado de ello se observó lo siguiente:

- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”**. Indicador: **“Porcentaje de la población objeto en reintegración que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Bogotá 2020”**
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel con las cifras de población objeto: Reintegración: 523 PPR’s y Justicia y Paz: cero (0), con un total de población asignada de 523 PPR’s y un total de población objeto de inclusión a FpT de 213 PPR’s discriminada así: Reintegración: 213 PPR’s y Justicia y Paz: cero (0) (reporte de fecha 30/03/2020).
  - No se programó meta para el primer trimestre; sin embargo, se avanzó en la identificación de la población objeto de FpT para el periodo.
  - Se realizó análisis sobre la oferta institucional en la región permitiendo, así, identificar las siguientes instituciones: Centro Educativo “San Pablo”; “Tecnisistemas”; “Teinco”; “Corporación Iberoamericana de Estudios (CES)”; SENA; RED PARA EL DESARROLLO SOCIAL + REDES - DO YOU SPEAK ENGLISH – Proyecto YO TAMBIÉN HABLO INGLES “GEORGIA TECH”.
  
- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”**. Indicador: **“Porcentaje de la población objeto en reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Bogotá 2020”**
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel con las cifras de Población Objeto de Reincorporación con un total de población asignada de 801 PPR’s y un total de Población Objeto de inclusión a FpT de 801 PPR’s según consta en reporte del 30/03/2020.
  - No se proyecta avance cuantitativo para el primer trimestre de la Vigencia 2020. Sin embargo, se avanzó en la identificación de la Población Objeto de Reincorporación que pueden acceder a FA con corte a marzo de 2020, cifra que asciende a 801 personas en reincorporación.
  - Se realizó análisis sobre la oferta institucional en la región permitiendo, así, identificar las siguientes instituciones: Centro Educativo “San Pablo”; “Tecnisistemas”; “Teinco”; “CES”; “SENA”; RED PARA EL DESARROLLO SOCIAL + REDES - DO YOU SPEAK ENGLISH – Proyecto YO TAMBIÉN HABLO INGLES “GEORGIA TECH”.
  
- **Producto 2: “Incidencia en política Territorial”**. Indicador: **“Porcentaje de municipios y departamentos que vinculan en sus planes de desarrollo territorial la política de reintegración y/o reincorporación ARN Bogotá 2020”**:
  - Se verificó documento OFI20-002886 ([...]Diagnóstico de la población en Reintegración y Reincorporación[...])

- Se observa un anexo de Balance de la Gestión 2016 a 2019 de las Políticas Territoriales de Reintegración y Reincorporación presentando, en él, un balance de los logros de la Entidad territorial en materia de Reintegración y Reincorporación.
  - Se verifica acta de reunión “Semillero de Incidencia” para presentar propuesta con PPR’s en el marco de la estrategia de la incidencia de políticas públicas territoriales de la ARN. Se incluye listado de asistencia.
  - Se verifica documento de primer contacto de la articulación de la Política de Reintegración y Reincorporación, lideradas por la ARN, con las siguientes instituciones: Junta administradora local (JAL) “Bosa”; JAL “San Cristóbal”; JAL “Kennedy”; JAL “Usme”; JAL “Sumapaz”; Secretaria Distrital de Educación (SED); y, Secretaria Distrital de Salud (SDS).
  - Soporte de entrega, con fecha febrero 13 de 2020, del documento “Inclusión de las Políticas de Reintegración y Reincorporación en el Plan de Desarrollo Territorial a la Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas.
- **Producto 3: “Iniciativas desarrolladas a nivel local, relacionadas con la construcción de paz, convivencia y reconciliación”.** Indicador: “**Número de iniciativas de construcción de paz, convivencia y reconciliación fortalecidas – ARN Bogotá 2020**”:
    - Se verificó formato: “**INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA**” para la Iniciativa “Mujeres reconciliadoras en Ciudad Bolívar”.
  - **Producto 4: “Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ”.** Indicador: “**Número de iniciativas territoriales de prevención y entornos protectores fortalecidas – ARN Bogotá 2020**”:
    - Se verificó el formato: “**INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA**” para la Iniciativa “CLUB AMIGUITOS ARN”.
    - Se verificó el formato: “**INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA**” para la Iniciativa: “CRIANZA CON AMOR”.
    - Se verificó el formato: “**INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA**” para la Iniciativa: “Estrategia de prevención y utilización del tiempo libre de los Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes de la Fundación Challenger que se ubica en la localidad de Ciudad Bolívar. “Mambru Challenger”.
  - **Producto 5: “Radicación de Beneficios de Inserción Económica”.** Indicador: “**Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN Bogotá 2020**”:
    - Se verificó cuadro en formato Microsoft Excel en dónde se reportan la radicación de tres (3) BIE’s para el trimestre.
    - Se verifica memorando de envío de las carpetas de los BIE’s radicados así: BIE-PDN-31136; BIE-PDN-31137; y, BIE-ESU-31149.
  - **Producto 6: “Vinculación de personas a la oferta social institucional”.** Indicador: “**Porcentaje de personas en reintegración que acceden a la oferta social en Educación – ARN Bogotá 2020**”
    - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel con la población objeto con un total de población asignada de 523 PPR’s y objeto de inclusión a FA: Reintegración: 161 PPR’s y Justicia y Paz: cero (0) de acuerdo a reporte de fecha 30/03/2020.
    - El Grupo adelantó gestión con entes externos tales como: “Centro Educativo Integral Latinoamericano”; Tecnisistemas; Triangulo; Fundación “Arte y Cultura”; e Instituciones Educativas Distritales (IED) de todas las localidades de Bogotá D.C.

- **Producto 6: “Vinculación de personas a la oferta social institucional”**. Indicador: **“Porcentaje de personas en reincorporación que acceden a la oferta social en Educación – ARN Bogotá 2020”**
  - Se verificó archivo en Microsoft Excel con la Población Objeto y Asignada de 801 PPR's de acuerdo con reporte de fecha 30/03/2020.

### 7.5.2. Riesgos 2020

Este Grupo se encuentra vinculado a tres (3) riesgos de los procesos de Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano; de igual manera, se observa la oportunidad en el registro de los seguimientos y la respectiva evidencia en las carpetas compartidas dispuestas para este fin, así:

- **RIESGO IMPLEMENTACIÓN: “Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración”**. Acción: **“Mediante una Matriz de Seguimiento el funcionario encargado realiza la verificación periódica de la información registrada en el SIR para promover la fidelización de la misma de acuerdo con las directrices impartidas por la DPR”**.
  - Se verificó acta de gestión en entregables del Grupo con fecha del 28 de enero de 2020.
  - Se verifica cuadro en Microsoft Excel que contiene la siguiente información: a) Alertas SIR; b) Instrumento de Seguimiento a Unidades de Negocio (ISUN); c) FA; d) FpT; e) PdT; e) BIE; f) Acciones de Servicio Social (ASS); g) Psicosocial; y, h) Culminados para el primer trimestre de la Vigencia 2020.
  - Se verificó acta de reunión de fecha 01 de abril de 2020 en donde se consignan los pendientes a realizar por el ARN.
- **RIESGO DE GESTIÓN LEGAL: “No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente”**. Acción: **“Realizar seguimiento trimestral a las actividades del proceso de gestión legal en el territorio, estableciendo alertas y acciones frente a las mismas”**.
  - Se verificaron actas de reunión de fecha 29 de enero, 28 de febrero y 31 de marzo de 2020 debidamente diligenciadas.
  - Se verifica Mapa de Riesgos del primer trimestre de la Vigencia 2020.
  - Se hace verificación de los siguientes PPR's culminados y registrados en el SIR, a saber: 0390-04; 32-01765; 0756-120144-12;1684-06;0750-14; 23-01498; 1505-09; 1038-03; 0883-14; 2386-05; 0441-11; 0996-07; 0725-11; 20-01760; 0047-12; 06-00168.
  - Se verificó el caso de riesgo con Código: 0006-20.
- **RIESGO ATENCION AL CIUDADANO: “Inoportunidad en el seguimiento a los términos de ley y a la calidad de las respuestas de las PQRSD en la agencia”**. Acción: **“Identificar el porcentaje de cumplimiento (numerador y denominador) en la oportunidad de respuesta a las PQRSD en los Grupos Territoriales, Puntos de Atención y Dependencias. Especificar las razones del incumplimiento en caso de que aplique. – ARN Bogotá 2020”**.
  - El resultado del indicador para el mes de enero de la Vigencia 2020 es del 100% toda vez que las 25 PQRSD gestionadas durante el mes fueron contestadas oportunamente; en el mes de febrero el indicador arrojó un resultado de 95,4% ya que, de las 22 PQRSD-D gestionadas, una (1) solicitud (EXT20-001206) quedó registrada como: Extemporánea debido a que el proceso de cierre en el aplicativo SIGOB no quedó debidamente diligenciado en su totalidad; en este punto cabe resaltar que, en la trazabilidad de esa solicitud extemporánea, se visualiza que la funcionaria responsable de la gestión tenía una respuesta ya montada antes del término de vencimiento pero, al omitir el paso final, se afectó negativamente el cumplimiento oportuno de la respuesta. Ante estas fallas operativas se retroalimentó a los funcionarios y contratistas, del cómo es el proceso de cierre de las PQRSD-D en los aplicativos SIR Y SIGOB y como Plan de Mejora se implementó que, una vez se proceda a dar

respuestas a una determinada PQRS-D, este debe hacerse con el acompañamiento de los asistentes de Atención la Ciudadano buscando garantizar que todo el proceso se realice satisfactoriamente. En el mes de marzo evidenció un 100% de cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de las PQRS-D gestionadas.

### 7.5.3. Planes de Mejora

Una vez verificada la información del Módulo de Mejoramiento del SIGER se observó que el Grupo, con corte al 31 de marzo de 2020, tiene el siguiente Plan por evaluar:

PM-18-00016	REVISIÓN INTERNA DEL PROCESO
<b>H1:</b> Materialización del riesgo Falencias en la fidelización y actualización de los datos del Sistema de Información para la Reintegración tal y como se evidenció en el INFORME SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN emitido por la Oficina de control Interno de Gestión.	
ACCIÓN	VERIFICACIÓN EFICACIA
Verificar trimestralmente la aplicación integral del IR-P-18 <b>PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES DE SERVICIO SOCIAL vigente y realizar los ajustes a que haya lugar en el SIR y en los documentos que soportan su aplicación</b>	Se seleccionó una muestra de siete (7) ASS ejecutadas en la Vigencia 2019. De las ASS verificadas se evidenció que cumplen con los lineamientos del procedimiento IR-P-18. Por lo tanto, se determina que la acción es: <b>Eficaz.</b>
Revisar la totalidad de los planes de trabajo de la vigencia 2017 del GT/PA incluyendo los documentos adjuntos, garantizando que el documento de Resumen de acuerdos se encuentre firmado por las partes.	Una vez verificada la muestra de nueve (9) PdT's se evidenció que los Resúmenes de los Acuerdos se encuentran debidamente cargados en el SIR y con las firmas del Profesional Reintegrador y del PPR. Por lo anterior se determina que la acción ha sido: <b>Eficaz.</b>
<b>H2:</b> De acuerdo al seguimiento mensual realizado a la vinculación de PPR que son objeto de FA entre los meses de enero a diciembre de 2017, se encontró; que solo el 14% de las PPR objeto de FA del GT BOGOTÁ, fueron vinculadas a la oferta, incumpliendo con el piso definido del 22% para el año	
Alcanzar el piso (mínimo) establecido por la DPR de vinculación para el Beneficio de FA en el 2018 según las variables definidas en el Tablero de Control	Revisada la información del Tablero de Control de Indicadores de Gestión de los Grupos ARN de la Subdirección Territorial se observó que este Grupo, para el Indicador 8 ("Porcentaje de la población objeto estudiando") con corte a septiembre de 2018 presentó un 22% de la población objeto estudiando cumpliendo, de esta manera, con el piso mínimo establecido; para la Vigencia 2019 la meta estaba en el 35% y este Grupo llegó al 36% cumpliendo la meta establecida. Teniendo en cuenta lo anterior se evalúa esta acción como: <b>Eficaz</b>

### 7.5.5. Proyectos de Inversión

En la Ejecución de los dos (2) proyectos de inversión que tiene definida la Agencia, con corte a 30 de marzo de 2020, el Grupo se encuentra vinculado al Proyecto: "Prevención de Riesgos de Victimización y Reincidencia en Población en Proceso de Reintegración y en Reincorporación" desarrollado en la ciudad de Bogotá D. C.

### 7.5.6. Conformidades

- Organización documental y administración de evidencias en las carpetas compartidas.
- Disposición en la atención de los requerimientos en el ejercicio auditor por parte de este Grupo.
- Fidelización de la Información en el registro de la información en el Sistema de Información para la Reincorporación (SIR) de este Grupo.
- La oportunidad de los reportes para el PAT y para los Mapas de Riesgos de los Procesos Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano en los avances registrados durante el primer trimestre en todos los ARN.

#### **7.5.7. No Conformidades**

El Grupo ARN Bogotá no presentó hallazgos.

#### **7.5.8. Observaciones**

- No se realizó el cargue del detalle de la Población Objeto Priorizada en los indicadores del PAT que hacen referencia a la FA y a FpT.
- Referente al Riesgo del Proceso de Atención al Ciudadano “inoportunidad al seguimiento de la PQSRD”, se observan las siguientes situaciones que puede generar la materialización del mismo así:
- La acción propuesta estableció que las PQRS-D recibidas en el mes sean atendidas dentro del mismo periodo sin tener en cuenta el rezago del mes anterior que no fueron resueltas con el fin de establecer un verdadero control que permita evitar que se presente extemporaneidad en la atención de las PQRS-D recibidas.
- El riesgo está orientado a la inoportunidad al seguimiento y no a lo inoportunidad de respuesta.

#### **7.5.9. Recomendaciones**

- Continuar aplicando las actividades de control implementadas en el marco del tratamiento de los planes de mejoramiento por auditoria, con el fin de evitar que las causas se vuelvan a presentar en futuras auditorias.
- Garantizar que las evidencias en las carpetas compartidas para riesgos y plan de acción sean consistentes con los reportes cualitativos realizados en SIGER.
- Continuar reforzando los controles en materia documental para garantizar, así, que los formatos y documentos que se producen contengan la totalidad de la información dejando evidencia del ejercicio realizado; aspectos por mejorar evidenciados y recomendaciones a los profesionales.
- Realizar procesos de capacitación a todos los profesionales en materia de gestión documental recordando los roles y responsabilidades del manejo documental.
- Continuar aplicando y fortaleciendo los conocimientos de los profesionales, realizando permanentemente capacitaciones a los funcionarios y contratistas en los métodos de operación de la Entidad.
- Retomar el tema de capacitación en SIGOB para todos los profesionales.
- Reforzar el control mensual de seguimiento a las PQRS-D recibidas y tramitadas llevando adecuados registros de información y cifras y verificando que las respuestas se realicen con calidad y de fondo.
- Efectuar revisiones trimestrales de las cifras oficiales presentadas por el Proceso de Atención al Ciudadano e identificar aspectos por mejorar o aquellas diferencias que se puedan presentar.
- Cerrar de manera oportuna en el SIGOB las respuestas tramitadas con el fin de evitar reportes de extemporaneidad.
- Continuar generando alertas quincenales en temas de aplicación de ISUN con el fin, primordial, de garantizar la oportunidad de las mismas y dejando documentados aquellos casos excepcionales que se presenten y que impidan el cumplimiento de los términos.
- Retomar para la Vigencia 2020 el ejercicio de reentrenamiento del “Instructivo de Acceso al Beneficio de Inserción Económica Estímulo Económico para Planes de Negocio (IR-I-01, Versión V-6 y de fecha 2019-07-15).
- Fortalecer las actividades de control en materia de aplicación de procedimientos y trámite de BIE con el fin de garantizar el adecuado cumplimiento de las metas previstas por la DPR.
- Por autocontrol y revisiones internas del Grupo, generar acciones correctivas o preventivas que permitan fortalecer su gestión.

**7.6. GRUPO ARN BOLIVAR – SUCRE**
**7.6.1. Aspectos Generales**

Para desarrollar la Gestión Institucional, en especial, para cumplir con las actividades del PAI, la Gestión de los Riesgos, la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejoras de los planes de mejora y las acciones derivadas de los Proyectos de Inversión, el Grupo ARN Bolívar – Sucre cuenta con el apoyo de 12 funcionarios de Carrera Administrativa y 31 Contratistas; en el mismo orden de ideas, los costos totales proyectados para la Vigencia 2020 de este rubro son los siguientes:

INFORMACIÓN CONTRATISTAS		
ACTIVIDAD CONTRACTUAL	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Enlace de GT-PA	1	\$ 64.527.909
Facilitador II	10	\$ 457.141.294
Gestor de Ciudadanía	2	\$ 33.184.458
Profesional 7	1	\$ 48.074.624
Profesional de Corresponsabilidad	1	\$ 51.884.005
Profesional de Salud	1	\$ 45.550.475
Profesional de Seguimiento	1	\$ 10.873.893
Profesional Orientador	1	\$ 51.884.005
Profesional Orientador Productivo	1	\$ 25.786.661
Promotor I	1	\$ 15.179.632
Promotor II	1	\$ 18.340.608
Promotor III	1	\$ 22.775.237
Reintegrador I	1	\$ 51.884.005
Reintegrador II	5	\$ 227.752.375
Reintegrador Justicia y Paz	1	\$ 45.550.475
Técnico 2	2	\$ 40.446.016
<b>Subtotal Contratistas</b>	<b>31</b>	<b>\$ 1.210.835.672</b>
INFORMACIÓN PERSONAL DE PLANTA		
FUNCIONARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Profesional Especializado 2028 - 21	2	\$ 173.804.585
Profesional Especializado 2028 - 15	4	\$ 209.661.312
Técnico Administrativo 3124 - 17	4	\$ 130.634.640
Técnico Administrativo 3124 - 11	2	\$ 44.081.520
<b>Subtotal Planta</b>	<b>12</b>	<b>\$ 558.182.057</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>43</b>	<b>\$ 1.769.017.729</b>

Fuente: Grupo de Gestión Contractual y Grupo de Gestión del Talento Humano.

Según la carrera administrativa que se está implementando, existen algunos cargos que están en proceso de provisión.

En cuanto a contratistas algunos están contratados por periodo semestral y anual.

También, es importante destacar y que no tenemos los costos de la siguiente información que influye en la operación y resultado de la gestión del Grupo ARN como:

- Personal de Vigilancia
- En Comisión como Agentes de la Policía
- Costos de Viajes y gastos viajes (Comisiones)
- Actividades Comunitarias y Mamburú. (Proyecto de Inversión)
- Contratistas de los Antiguos ETCR
- Entre otros (Servicios, etc.)

### 7.6.2. Plan de Acción 2020

El Grupo ARN Bolívar fue reestructurado de acuerdo con lo establecido en el MEM19-019797 de fecha 13 de noviembre de 2019; en este documento se detalla la fusión de este Grupo con el Grupo ARN Sucre. La anterior determinación fue oficializada con la expedición de las Resoluciones 3991 de fecha 28 de noviembre de 2019 y 0835 del 20 de marzo de 2020 que, al día de hoy, se encuentra vigente.

El Grupo ARN Bolívar obtuvo una calificación del **95,24%** de cumplimiento en el marco de la “Evaluación por Dependencias” realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión al cierre de la Vigencia 2019; en el mismo orden de ideas, el Grupo ARN Sucre obtuvo una calificación del **98,33%**. La recomendación emitida para ambos Grupos frente al cumplimiento fue: “se recomienda fortalecer el tema de levantamiento y administración de evidencia, así como el control de registro tal como se especifica en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional pagina 19 en adelante”.

Para la Vigencia 2020 el Grupo ARN Bolívar – Sucre definió seis (6) productos con ocho (8) indicadores. Sobre el particular, es importante precisar que para el primer trimestre de la Vigencia 2020 no se planificó avance cuantitativo en la gestión. En el proceso de verificación adelantado, se observó que el responsable de este Grupo reportó información cualitativa de manera oportuna en el SIGER.

De igual manera, se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida disponible para tal fin observando lo siguiente:

- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”.**  
Indicador: **“Porcentaje de la población objeto en reintegración que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Bolívar – Sucre 2020”**
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel con la Población Objeto (Reintegración Ruta Regular y Justicia y Paz) con un total de Población Asignada de 97 PPR’s y Objeto de Inclusión a FA: 19 PPR’s y Justicia y Paz: 14 PPR’s para un total de 33 PPR’s como se indica en reporte a 30/03/2020.
  - Se efectuó análisis sobre la oferta institucional en la región permitiendo identificar las siguientes instituciones: a) Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) Sede Cartagena (Bolívar); b) I.E. “Valores Unidos” (Cartagena); c) I.E. Comunal de “Versalles – Magangué (Atlántico); d) I.E. “Ismael Contreras Meneses” Coveñas (Sucre); e) I.E. “José Ignacio López” Sincelejo (Sucre); g) I.E. “María Inmaculada” San Benito Abad (Sucre); y, h) I.E. “San Isidro de Chochó” (Sincelejo).
  
- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”.**  
Indicador: **“Porcentaje de la población objeto en reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Bolívar – Sucre 2020”:**
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel con la Población Objeto y Asignada para Reincorporación de 446 PPR’s como se indica en reporte de fecha 30/03/2020.
  - Se realizó análisis sobre la oferta institucional en la región permitiendo identificar las siguientes instituciones: a) En el Departamento de Sucre: a) I.E. “José Ignacio López”; 2) I.E. “Nueva Esperanza” (Sincelejo); 3) I.E. “Heriberto García Garrido” (Toluviejo, Sucre); 4) I.E. “Ismael Contreras” (Coveñas); 5) I.E. “La Libertad” (San Onofre, Sucre); 6) I.E. “Víctor Zubiria” (Toluviejo); 7) I.E. “Gabriel Taboada “Santodomingo” (Ovejas, Sucre); 8) I.E. “Pío XII” (Corozal, Sucre); 9) I.E. “Chalán” (Chalán, Sucre); 10) I.E. de Guaranda (Guaranda, Sucre); y, 11) I.E. “Cristóbal Colón” (Morroa, Sucre); y, b) En el Departamento de Bolívar: 1) Promoción Social; 2) I.E. “Julio Cesar Turbay”; 3) I.E. “Gabriel García Taboada” (El Carmen de Bolívar, Bolívar); 4) I.E.T. “Benkos Bioho” (San Basilio de Palenque, Bolívar); 5) I.E. “Pío XII” (San Jacinto, Bolívar); y, f) I.E. “Dured” (Cartagena).

- **Producto 2: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”.**  
Indicador: **“Porcentaje de la población objeto en reintegración que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Bolívar – Sucre 2020”**
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel con las cifras de Población Asignada (Reintegración: 74 PPR’s y Justicia y Paz: 23 PPR’s con un total de población asignada de 97 PPR’s y un total de Población Objeto de Inclusión a FpT de 36 PPR’s discriminados así: Reintegración 21 PPR’s y Justicia y Paz 15 PPR’s tal y como se observó en reporte con corte a 30/03/2020.
  - No se tiene proyectado avance cuantitativo para el primer trimestre de la Vigencia 2020. No obstante, se avanzó en la identificación de la Población Objeto de FpT para este periodo: 36 PPR’s asignadas a este Grupo; de igual manera, se realizó análisis sobre la oferta institucional en la región permitiendo, así, identificar las siguientes instituciones: a) Fundación Educativa y Técnica “FUNDETEC” (Cartagena); b) SENA sedes Cartagena y Sincelejo; c) Corporación “Yleon Yhire” (Cartagena); y d) Fundación Psicosocial “Jesús Maestro” (Cartagena).
- **Producto 2: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”.**  
Indicador: **“Porcentaje de la población objeto en reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Bolívar – Sucre 2020”**
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel con las cifras de Población Objeto de Reincorporación con un total de población asignada y Objeto de Inclusión en FpT de: 446 PPR’s tal y como lo indica el reporte de fecha 30/03/2020.
  - No se proyecta avance cuantitativo para el primer trimestre de la Vigencia 2020. Sin embargo, se avanzó en la identificación de la Población Objeto de Reincorporación que puede acceder a FpT con corte a marzo.
  - Se realizó análisis sobre la oferta institucional en la región permitiendo, así, identificar y concertar con el Sena la población a vincular y las necesidades de formación.
- **Producto 3: “Radicación de Beneficios de Inserción Económica”.** Indicador: **“Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN Bolívar – Sucre 2020”**
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel en dónde se reporta la radicación de cero (0) BIE’s para el primer trimestre de la Vigencia 2020.
  - No se tiene meta proyectada para el periodo; sin embargo, se adelantaron las siguientes actividades: a) Identificación de Población Objeto de BIE que cumple con requisitos; b) Identificación de líneas productivas con los PPR’s de acuerdo a la FpT y/o experiencia relacionada; c) socialización de requisitos para acceso a BIE y asesoría a los participantes para identificación de proveedores de acuerdo a la línea productiva.
- **Producto 4: “Iniciativas desarrolladas a nivel local, relacionadas con la construcción de paz, convivencia y reconciliación”,** Indicador: **“Número de iniciativas de construcción de paz, convivencia y reconciliación fortalecidas – ARN Bolívar – Sucre 2020”:**
  - Para el primer trimestre de la Vigencia 2020 no se registra avance cuantitativo sobre las iniciativas de construcción de paz; sin embargo, se desarrollaron cuatro (4) acciones de focalización en cuatro (4) municipios bajo la jurisdicción de este Grupo.
  - Se verificaron formatos: “INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA”, de las iniciativas: a) “Construyendo lazos de confianza, paz y reconciliación en los Montes de María en armonía con las familias y el medio ambiente”; y, b) “Construyendo lazos de confianza, paz y reconciliación en los Montes de María”; c) “En camino hacia la construcción de paz – Lomas de Peyé”; y, d) “Construyendo lazos de confianza, paz y reconciliación en los Montes de María”.

- **Producto 5: “Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ”.** Indicador: **“Número de iniciativas territoriales de prevención y entornos protectores fortalecidas – ARN Bolívar – Sucre 2020”:**
  - Para el primer trimestre de la Vigencia 2020 no se registra avance cuantitativo sobre las iniciativas de prevención; no obstante, se desarrollaron dos (2) acciones de focalización en dos (2) municipios bajo la jurisdicción de este Grupo.
  - Se verificaron formatos: “INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA” de las iniciativas: a) “Fortaleciendo entornos protectores con Mambrú en Ciudad de Bicentenario”, y b) “Fortaleciendo entornos protectores con Mambrú en Villas de Aranjuez”.
- **Producto 6: “Incidencia en política Territorial”.** Indicador: **“Porcentaje de municipios y departamentos que vinculan en sus planes de desarrollo territorial la política de reintegración y/o reincorporación ARN Bolívar - Sucre 2020”:**
  - No se programó avance cuantitativo para el primer trimestre de la Vigencia 2020. Sin embargo, se avanzó en la identificación de los municipios y departamentos sobre los cuales se desarrollarán las gestiones y acercamiento en el marco de la incidencia política. En este Grupo se registran 12 municipios y dos (2) Departamentos identificados para socializar la Política de Reintegración y/o Reincorporación así: a) Departamento de Bolívar: 1) Cartagena (Bolívar); 2) Turbaco (Bolívar), 3) El Carmen de Bolívar (Bolívar); 4) San Jacinto (Bolívar); 5) María La Baja (Bolívar); y, 6) Magangué (Bolívar); y, b) Departamento de Sucre: 1) Sincelejo (Sucre); 2) Coloso (Sucre); 3) Los Palmitos (Sucre); 4) Morroa (Sucre); 5) Ovejas (Sucre); y 6) Chalán (Sucre).
  - Se verifican actas y comunicaciones para la inclusión de las políticas de Reintegración y Reincorporación en los Planes de Desarrollo departamentales y municipales como también su incidencia en las políticas públicas a desarrollar por cada uno de los entes gubernamentales así: a) Alcaldía de Chalán; b) Alcaldía de El Carmen de Bolívar; c) Alcaldía de Los Palmitos; d) Alcaldía de Ovejas; e) Alcaldía de Sincelejo; f) Alcaldía de Magangué; g) Gobernación de Sucre; h) Gobernación de Bolívar; i) Alcaldía de Cartagena; j) Alcaldía de Turbaco; k) Alcaldía de María la Baja; l) Alcaldía de San Jacinto; ll) Alcaldía de Coloso; y, m) Alcaldía de Morroa.

### 7.6.3. Riesgos 2020

Para la Vigencia 2020 este Grupo se encuentra vinculado a los riesgos de tres (3) procesos; después de revisadas la evidencia ubicada en las carpetas compartidas dispuestas para este fin se verificó lo siguiente:

- **RIESGO IMPLEMENTACIÓN: “Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración”.** Acción: **“Mediante una Matriz de Seguimiento el funcionario encargado realiza la verificación periódica de la información registrada en el SIR para promover la fidelización de la misma de acuerdo con las directrices impartidas por la DPR”.**
  - Se verificaron actas de fechas: febrero de 2020; marzo 19 de 2020; y abril 01 de 2020 en la que se analiza el tema concertación de compromisos de los funcionarios del Grupo.
  - Se verificó matriz de seguimiento de las actividades generadas por este Grupo durante el mes de febrero de la Vigencia 2020 en donde se describieron actividades en lo relacionado con: a) Terminación FA; b) Terminación FpT; c) PdT; d) BIE; y, e) Riesgos.
  - Se observa que, durante el mes de marzo de la Vigencia 2020, no se llevaron a cabo: a) Un (1) registro de Terminación del beneficio de FA; b) 14 registros de PdT; c) tres (3) registros de BIE's; y, d) 12 registros de casos de riesgo.

- **RIESGO DE GESTIÓN LEGAL: “No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente”.** Acción: **“Realizar seguimiento trimestral a las actividades del proceso de gestión legal en el territorio, estableciendo alertas y acciones frente a las mismas”.**
  - Se verifican actas de los meses de enero, febrero y marzo de la Vigencia 2020 en donde se revisan los avances de las actividades de Gestión Legal realizadas por este Grupo durante este mes en los temas de: a) PAS; b) Acuerdos de contribución a la verdad; c) Verificación jurídica para Ingreso; d) Culminaciones; e) Reactivaciones; y, f) Renuncia voluntaria entre otras.
  - Se verifica correo electrónico de fecha 14 enero de 2020 con envío de documentación para estudio de nivel de riesgo por parte de la UNP con un (1) caso de riesgo.
  - Se verifica envío de un (1) caso de riesgo, según comunicación OFI20-001383, para evaluación de nivel de riesgo.
  - Se verifica comunicación OFI20-001692 de enero 20 de 2020, citación para notificación personal de acto de formulación de cargos.
  - Se verifica acta de reunión de fecha 27 de febrero de la Vigencia 2020 y relacionada con hechos sobrevinientes del Caso de Riesgo UPAR-4652 sin respuesta de la UNP.
  - Se verifica Acta de Reunión de fecha 14 de febrero de 2020 en donde se informa de hechos sobrevinientes del Caso de Riesgo UPAR-4943.
  - Se observan los Oficios: a) OFI20-003284 de fecha 17 de febrero 2020, comunicación de situación de riesgo en PPR; b) OFI20-003277 de fecha 17 de febrero 2020, solicitud medidas de prevención; c) OFI20-003268 de fecha 17 de febrero 2020, investigación presunto hecho delictivo; d) OFI20-001874; e) OFI20-002144; f) OFI20-002993; g) OFI20-004710 (todas referentes a Casos de Riesgo Pendientes de Evaluación de Riesgo).
  - Se verifica Reporte 30-01984 de verificación de Jurídica previa a Culminación.
  - Se verificaron dos (2) Avisos de Notificación del CODA 0907-10 así, Uno (1) relacionado con Acto de Formulación de Cargos y otro acto de notificación y formulación de cargos.
  - Se verifican los siguientes documentos acerca de Casos de Riesgo: a) OFI20-007459; b) OFI20- 007460; c) OFI20-007461; d) Formato 60-01308; f) Formato 60-01308; g) Fotocopia Cédula de ciudadanía; h) OFI20-006937; g) OFI20-006932; h) OFI20-007453; i) OFI20-007451; j) OFI20-007452; k) Formato 60-06664; l) Fotocopia Cédula de ciudadanía; m) Formato 60-06664; n) OFI20-007861; ñ) OFI20-007857; o) OFI20-007858; p) OFI20-007861; q) Formato 60-09196; r) Fotocopia Cédula de ciudadanía; s) Formato 60-09196; t) Formato 60-09196; v) Formato 60-08770; w) OFI20-07456; x) OFI20-07454; y) OFI20-007455; z) Formato 60-08774; aa) Formato 60-08774; ab) Formato 60-08774; ac) Fotocopia Cédula de ciudadanía; ad) Panfleto Comunicado; ae) OFI20-008116; af) OFI20-08113; ag) Investigación presunto hecho delictivo; ah) OFI20-008115; ai) Hecho sobreviniente UPAR-4969; aj) Formato 60-03848; ak) OFI20-007458; y, al) OFI20-007457.
  - CULMINACIONES: Personas postuladas a Culminaciones registros: a) 0626-06; b) 1597-10; c) 27-00440; d) 2391-07; y, e) 2391-07)
  - PAS: se observaron tres (3) registros, a saber: a) CODA 0907; b) CODA 09707: OFI20-007562; y c) Novedades de cambio de estado a febrero de la Vigencia 2020.
- **RIESGO ATENCIÓN AL CIUDADANO: “Inoportunidad en el seguimiento a los términos de ley y a la calidad de las respuestas de las PQRSD en la agencia”.** Acción: **“Identificar el porcentaje de cumplimiento (numerador y denominador) en la oportunidad de respuesta a las PQRSD en los Grupos Territoriales, Puntos de Atención y Dependencias. Especificar las razones del incumplimiento en caso de que aplique. ARN Bolívar – Sucre”.**
  - Se verifica acta de reunión correspondiente a la gestión realizada en el mes de enero de la Vigencia 2020 en donde se desarrollaron las siguientes actividades con un desempeño satisfactorio, a saber: a) PQRSD radicadas por SIGOB: 10, las mismas se gestionaron a tiempo y sus respuestas fueron radicadas a través del

SIGOB cumpliendo, de esta manera, con el 100% la gestión; b) se verifican las PQRS-D radicadas por el SIR: 17 las cuales se resolvieron de manera oportuna y se radicaron las respuestas a través del SIR en los tiempos estipulados cumpliendo con el 100% la gestión.

- Para el mes de febrero de la Vigencia 2020 se realiza el mismo ejercicio del mes anterior con el 100% de las PQRS-D atendidas a tiempo y reportadas de igual manera en los aplicativos SIGOB y SIR.
- Se verifica acta de reunión de fecha abril 01 de 2020 en donde se hace el resumen de la gestión realizada por el ARN en el mes de marzo de 2020; adicionalmente, se observa archivo en Microsoft Excel con las cifras de las PQRS-D radicadas a través del SIR, en donde se verifica que todas son respondidas en los términos previstos por la ley.

### 7.6.4. Planes de Mejora

Una vez verificada la información del Módulo de Mejoramiento del SIGER, se observó que este Grupo, con corte a 31 de marzo de la Vigencia 2020, tiene los siguientes Planes de Mejora pendientes de evaluación de eficacia:

- **PM-18-00008 (GT Bolívar)**
  - **Hallazgo 1: “Ineficacia del plan de mejoramiento Reducir el porcentaje de devoluciones a un máximo de 15% sobre el número de BIE enviados cada mes planteado durante la vigencia 2017.”**

ACCIÓN	OBSERVACIONES DEL GRUPO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Disminuir el porcentaje total de devolución de documentación a un máximo de 15% sobre el número total de carpetas enviadas en el periodo	De acuerdo con la información remitida por la ST para la Vigencia de 2018 este Grupo llegó a un 15% al finalizar la Vigencia y no superó la meta del 15% establecida. Para la Vigencia 2019 se observa que este Grupo alcanzó un 3% de devoluciones BIE; por lo tanto esta acción se califica como: <b>Eficaz</b> .

- **PM-18-00019 (GT Sucre)**
  - **Hallazgo 1: “Materialización del riesgo Falencias en la fidelización y actualización de los datos del Sistema de Información para la Reintegración tal y como se evidenció en el INFORME SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN emitido por la Oficina de control Interno de Gestión.”**

ACCIÓN	OBSERVACIONES DEL GRUPO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Revisar la totalidad de los planes de trabajo de la vigencia 2017 del GT/PA incluyendo los documentos adjuntos, garantizando que el documento de Resumen de acuerdos se encuentre firmado por las partes.	Una vez verificadas la muestra de 33 PdT's, los cuales se encuentran con sus respectivos Resúmenes de Acuerdos realizados firmados, tanto por parte del Profesional Reintegrador (PR) y el PPR, y cargados en el SIR así: a)100534; b)85335; c) 85097; d)84887; e) 92032; f) 85501; g) 92515; h) 85771; i) 96127; j) 102122; k) 102401; l) 84642; m) 104620; n) 83324; o) 104603; p) 93872; q) 88804; r) 96337; s) 88568; t) 101331; v) 102112; w) 81830; x) 104577; y) 83330; z) 85237; aa) 85336; ab) 85510; ac) 87065; ad) 86154; ae) 87850; af) 83371; y, ag) 101287. Teniendo en cuenta lo anterior se califica esta acción como: <b>Eficaz</b> .

- **Hallazgo 2: “De acuerdo al seguimiento mensual realizado a la vinculación de PPR que son objeto de FA entre los meses de enero a diciembre de 2017, se encontró; que solo el 15% de las PPR objeto de FA del GT ARN SUCRE, fueron vinculadas a la oferta, incumpliendo con el piso definido del 22% para el año.”**

ACCIÓN	OBSERVACIONES DEL GRUPO DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Alcanzar el piso (mínimo) establecido por la DPR de vinculación para el Beneficio de FA en el 2018 según las variables definidas en el Tablero de Control	De acuerdo con el PAT del GT Sucre para la Vigencia 2019 la meta mínima establecida fue del 35%, al verificar el resultado de este GT al cierre de la Vigencia este obtuvo un resultado del 53% lo cual indica que esta acción es: <b>Eficaz</b> .

#### **7.6.5. Proyectos de Inversión**

De acuerdo con los dos (2) proyectos de inversión que ejecuta la Agencia, con corte al 30 de marzo de la Vigencia 2020, el Grupo no se encuentra vinculado a estos.

#### **7.6.6. Conformidades**

- Organización documental y administración de evidencias en las carpetas compartidas.
- Disposición en la atención de los requerimientos en el ejercicio auditor por parte de este Grupo.
- Se está realizando el correspondiente control de registros en este Grupo.
- Fidelización de la Información en el registro de la información en el SIR.
- La oportunidad en el registro del seguimiento y análisis para el PAT y para los Mapas de Riesgos de los Procesos Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano en los avances registrados durante el primer trimestre de la Vigencia 2020 de este Grupo.
- Eficacia de los Planes de Mejora PM-18-00008 (GT Bolívar) y PM-18-00019 (GT Sucre).

#### **7.6.7. No Conformidades**

Este Grupo no presenta hallazgos.

#### **7.6.8. Observaciones**

- No se realizó el cargue del detalle de la Población Objeto Priorizada en los indicadores del PAT que hacen referencia a la FA y a FpT.
- Referente al Riesgo del Proceso de Atención al Ciudadano “inoportunidad al seguimiento de la PQSRD”, se observan las siguientes situaciones que puede generar la materialización del mismo así:
- La acción propuesta estableció que las PQRS-D recibidas en el mes sean atendidas dentro del mismo periodo sin tener en cuenta el rezago del mes anterior que no fueron resueltas con el fin de establecer un verdadero control que permita evitar que se presente extemporaneidad en la atención de las PQRS-D recibidas.
- El riesgo está orientado a la inoportunidad al seguimiento y no a lo inoportunidad de respuesta.

#### **7.6.9. Recomendaciones**

- Continuar aplicando las actividades de control implementadas en el marco del tratamiento de los Planes de Mejora por auditoria con el fin, primordial, de evitar que las causas no se vuelvan a presentar.
- Realizar procesos de capacitación a todos los profesionales en materia de Gestión Documental recordando los roles y responsabilidades del manejo documental de la ARN.
- Continuar aplicando y fortaleciendo los conocimientos de los profesionales de la ARN realizando permanentemente capacitaciones a los funcionarios y contratistas en los métodos de operación de la Entidad.
- Continuar generando alertas quincenales en temas de aplicación de ISUN con el fin, primordial, de garantizar la oportunidad de las mismas y dejando documentados aquellos casos excepcionales que se presenten y que impidan el cumplimiento de los términos.
- Fortalecer las actividades de control en materia de aplicación de procedimientos y trámite de BIE con el fin, primordial, de garantizar el adecuado cumplimiento de las metas previstas por la DPR.

Fortalecer el autocontrol y revisiones internas del Grupo para que se generen acciones correctivas o preventivas que permitan fortalecer las gestiones de este Grupo.

### 7.7. GRUPO ARN CAQUETÁ

#### 7.7.1. Aspectos Generales del Grupo

Para desarrollar la gestión Institucional, en especial, para cumplir las actividades del PAI, la Gestión de los Riesgos, la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora de los planes de mejora y las acciones derivadas de los proyectos de inversión el Grupo ARN Caquetá cuenta con el apoyo del siguiente personal: cinco (5) funcionarios de carrera y 40 contratistas; en el mismo orden de ideas, los costos totales proyectados para la Vigencia 2020 de este rubro son los siguientes:

INFORMACIÓN CONTRATISTAS		
ACTIVIDAD CONTRACTUAL	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Enlace de Reincorporación	2	\$ 64.123.488
Facilitador I	5	\$ 297.707.625
Facilitador II	10	\$ 455.504.750
Profesional 7	1	\$ 48.074.624
Profesional de Corresponsabilidad	1	\$ 51.884.005
Profesional de Salud	1	\$ 45.550.475
Profesional de Seguimiento	1	\$ 51.884.005
Profesional Jurídico GT-PA	1	\$ 27.979.189
Profesional Orientador	1	\$ 53.748.101
Profesional Orientador Productivo	1	\$ 25.786.661
Promotor I	2	\$ 27.859.624
Promotor II	1	\$ 18.340.608
Reintegrador I	1	\$ 53.748.101
Reintegrador II	9	\$ 407.908.595
Técnico 1 – Administrativo	1	\$ 37.351.392
Técnico 1 – Enlace de Tecnología	1	\$ 37.351.392
Técnico 2	1	\$ 24.900.928
<b>Subtotal Contratistas</b>	<b>40</b>	<b>\$ 1.729.703.563</b>
INFORMACIÓN PERSONAL DE PLANTA		
FUNCIONARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Profesional Especializado 2028 – 21	1	\$ 94.802.501
Profesional Especializado 2028 – 15	2	\$ 104.830.656
Técnico Administrativo 3124 – 17	1	\$ 32.658.660
Técnico Administrativo 3124 – 11	1	\$ 22.040.760
<b>Subtotal Planta</b>	<b>5</b>	<b>\$ 254.332.577</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>45</b>	<b>\$ 1.984.036.140</b>

Fuente: Grupo de Gestión Contractual y Grupo de Gestión del Talento Humano.

Según la carrera administrativa que se está implementando existen algunos cargos que están en proceso de provisión.

En cuanto a los contratistas algunos se encuentran vinculados por periodo semestral y otros anual.

En este punto es importante destacar que, aunque no se solicitó información al respecto, este grupo tiene costos que influyen en la operación y resultado de su gestión así:

- Personal de Vigilancia
- En Comisión como Agentes de la Policía
- Costos de Viajes y gastos viajes (Comisiones)

- Actividades Comunitarias y “Mambrú no fue a la guerra, este es otro cuento” (Proyecto de Inversión)
- Contratistas de los Antiguos ETCR’s
- Otros (Servicios Públicos; gastos de papelería; viáticos; etc.)

### 7.7.2. Plan de Acción 2020

De otra parte, este Grupo obtuvo una calificación del **98,57%** de cumplimiento en el marco de la “Evaluación por Dependencias” realizada por el Grupo de Control Interno al cierre de la Vigencia 2019. Para la Vigencia 2020 este Grupo definió seis (6) productos con ocho (8) indicadores. Sobre el particular, es importante precisar que, para el primer trimestre de la Vigencia 2020, no se planificó avance cuantitativo en la gestión. En el proceso de verificación adelantado se observó que el responsable reportó la información cualitativa de manera oportuna en el SIGER.

Se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida disponible para tal fin en el SIGER, resultado de ello se observó lo siguiente:

- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”.** Indicador: **“Porcentaje de la población objeto en reintegración que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Caquetá 2020”:**
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel con las cifras de población objeto Reintegración: 281 PPR’s y Justicia y Paz: dos (2) PPR’s con un total de población asignada de 283 y un total de Población Objeto de Inclusión a FpT de 148 así: Reintegración: 146 PPR’s y Justicia y Paz: dos (2) PPR’S tal y como aparece en el reporte de fecha: 30/03/2020.
  - Se verifica informe de FpT en el que se anexa matriz en Microsoft Excel y de nombre: “Procesos de formación ARN SENA 2020” donde se detallan 30 registros de formaciones proyectadas en el marco del Convenio Interadministrativo 0020 establecido entre la ARN y el SENA Regional Caquetá.
  - Se verifica acta de reunión Convenio Marco Interadministrativo de Cooperación – Reunión de concertación de Planeación 2020 – N° 1117/ 0020 SENA.
- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”.** Indicador: **“Porcentaje de la población objeto en reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Caquetá 2020”:**
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel con las cifras de Población Objeto de Reincorporación con un total de población asignada y objeto de FpT de 802 PPR’s tal y como se evidencia en reporte de fecha 30/03/2020.
  - Se verificaron las actividades desarrolladas para este indicador las cuales están soportadas en las actas y reuniones.
- **Producto 2: “Incidencia en política Territorial”.** Indicador: **“Porcentaje de municipios y departamentos que vinculan en sus planes de desarrollo territorial la política de reintegración y/o reincorporación ARN Caquetá 2020”:**
  - Se verificaron documentos de las actividades de incidencia política desarrollados en los municipios de San José del Fragua (Caquetá), San Vicente del Caguán (Caguán) y el Paujil (Caquetá).
  - Igualmente se evidencian listados de asistencia de fecha 03 de marzo de 2020 de la socialización de la Política de Reintegración y Reincorporación en el Municipio de Puerto Rico (Caquetá).
  - Listado de asistencia del 05 de marzo de 2020 en el Municipio de Cartagena del Chaira (Caquetá).

- **Producto 3: “Iniciativas desarrolladas a nivel local, relacionadas con la construcción de paz, convivencia y reconciliación”**. Indicador: “**Número de iniciativas de construcción de paz, convivencia y reconciliación fortalecidas – ARN Caquetá 2020**”:
  - Se verificó formato: “*INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA*” para la Iniciativa: “**Pedagogía para la vida**”.
- **Producto 4: “Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ”**. Indicador: “**Número de iniciativas territoriales de prevención y entornos protectores fortalecidas – ARN Caquetá 2020**”:
  - Se verificó formato: “*INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA*”, para la Iniciativa: “**Tejiendo barrio desde las familias**”.
- **Producto 5: “Radicación de Beneficios de Inserción Económica”**. Indicador: “**Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN – Caquetá 2020**”:
  - Se verificó el Informe de Radicación de BIE, en dónde se explica la forma de trabajo para la obtención del resultado durante el primer trimestre de la Vigencia 2020.
  - Se verificó el Memorando MEM20-00317.
  - Se verifica Acta de Reunión de fecha 20 de febrero de 2020 debidamente diligenciado.
- **Producto 6: “Vinculación de personas a la oferta social institucional”**. Indicador: “**Porcentaje de personas en reintegración que acceden a la oferta social en Educación – ARN – Caquetá 2020**”
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel con la población asignada (Reintegración y Justicia y Paz) con un total de población de 283 PPR’s y Objeto de Inclusión a FA Reintegración: 102 PPR’s y Justicia y Paz: un (1) PPR’s soportadas en el reporte de fecha 30/03/2020.
  - Se verifica Informe de Producto de Vinculación de Personas a la Oferta Social Institucional – Primer Trimestre de 2020.
  - El Grupo estableció la meta de “Maestro Itinerante”.
  - El Grupo realizó análisis sobre la oferta de la oferta institucional incluyendo las siguientes IE: a) “Antonio Ricaurte”; b) Fundación “Círculo de Excelencia Académica”; c) “Bello Horizonte”; d) Rural “San José de Caquetania”; e) Instituto Nacional de Promoción Social; f) Agrotécnico Mixto; g) Instituto “Acevedo y Gómez”; y h) Normal Superior.
  - Se evidenció acta de reunión de fecha 03 de febrero de 2020 debidamente diligenciada.
  - Se evidenció cuadro en formato Microsoft Excel para Reintegración con 24 registros de participantes en el Modelo de Educación y Formación para la Reintegración (MEFR) para la Vigencia 2020.
- **Producto 6: “Vinculación de personas a la oferta social institucional”**. Indicador: “**Porcentaje de personas en reincorporación que acceden a la oferta social en Educación – ARN Caquetá 2020**”
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel con Población Objeto y asignada para FA en Reincorporación de 802 PPR’s como se indica en reporte de fecha 30/03/2020.
  - Se evidencia documento en formato Microsoft Excel de nombre “Focalización de UNAD Maestro Itinerante para la Vigencia 2020, con un total de 214 PPR’s.
  - Se evidencia cuadro en formato Microsoft Excel para Reincorporación con 39 PPR’s en MEFR para la Vigencia 2020.
  - Se verifica cuadro en formato Microsoft Excel de Registro de Educación para Reincorporación así: a) FA Dispersos: 10 PPR’s; b) FA Antiguo Espacio Territorial de Capacitación y Reincorporación (ETCR) “AGUABONITA”: 56 PPR’s; y, c) FA ETCR “MIRAVALLE”: cinco (5) PPR’s.

### 7.7.3. Riesgos 2020

Este Grupo se encuentra vinculado a tres (3) riesgos de los procesos de Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano; de igual manera, se observa la oportunidad en el registro de los seguimientos y la respectiva evidencia en las carpetas compartidas dispuestas para este fin, así:

- **RIESGO IMPLEMENTACIÓN:** *“Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración”*. Acción: *“Mediante una Matriz de Seguimiento el funcionario encargado realiza la verificación periódica de la información registrada en el SIR para promover la fidelización de la misma de acuerdo con las directrices impartidas por la DPR”*.
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel y de nombre: *“MATRIZ DE SEGUIMIENTO MARZO.xlsx”* con corte a 31 de marzo de 2020, que contienen información acerca de: a) Terminación FA; un (1) PPR; b) Terminación FpT: seis (6) PPR's; c) PdT: nueve (9) PPR's; d) BIE: 18 PPR's; y, e) Casos de Riesgo: 12 PPR's.
  - Se verificó informe mensual y trimestral del seguimiento de las acciones realizadas para promover la Fidelización de la Información.
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel y de nombre: *“MATRIZ DE SEGUIMIENTO FEBRERO 2020.xlsx”* que contenía información acerca de: a) Terminación FA: siete (7) PPR's; b) Terminación FpT: siete (7) PPR's; c) PdT: (2) PPR's; d) BIE: tres (3) PPR's y, e) Casos de Riesgo: cinco (5) PPR's.
  - Se verificaron informes de Mapa de Riesgos correspondientes al primer trimestre de la Vigencia 2020.
  - Se verificó Informe de Seguridad (12 Casos de Riesgos) para el primer trimestre de la Vigencia 2020.
- **RIESGO DE GESTIÓN LEGAL:** *“No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente”*. Acción: *“Realizar seguimiento trimestral a las actividades del proceso de gestión legal en el territorio, estableciendo alertas y acciones frente a las mismas”*.
  - Se verificó acta de reunión de los meses de enero, febrero y marzo de la Vigencia 2020 relacionadas con el seguimiento al proceso misional de Gestión Legal y/o a las actividades de las profesionales de orientación legal del ARN.
  - Se verificó base de actividades a) Causal Sobreviniente; b) Investigación por Abandono; y, c) Apoyos a SGL de fecha 05 de marzo de 2020 en donde se condensan las acciones llevadas a cabo por el ARN en cada una de las actividades reportadas.
  - Se verificó reporte de informe del primer trimestre de la Vigencia 2020 acerca de las actividades y gestiones realizadas por el Grupo.
  - Se verificó cuadro en formato Microsoft Excel de las actividades desarrolladas en el marco de la Ley 1424 de 2010 en donde se detallan las gestiones realizadas para cada uno de los PPR atendidos.
  - Se verifica base de trabajo de PAS para la Vigencia 2020: a) Avance: nueve (9); y, b) No Avance: 49.
  - Se verifica correo en donde se envía la información solicitada por la Sede Central de las actividades desarrolladas por las asesoras jurídicas del Grupo.
  - Se verifica cuadro en formato Microsoft Excel de casos de riesgo y su estado a enero 22 de 2020. En Reintegración se presentan 10 casos y en Reincorporación 48.
- **RIESGO ATENCION AL CIUDADANO:** *“Inoportunidad en el seguimiento a los términos de ley y a la calidad de las respuestas de las PQRSD en la agencia”*. Acción: *“Identificar el porcentaje de cumplimiento (numerador y denominador) en la oportunidad de respuesta a las PQRSD en los Grupos Territoriales, Puntos de Atención y Dependencias. Especificar las razones del incumplimiento en caso de que aplique. – ARN Caquetá 2020”*.

- Se verificó cuadro en formato Microsoft Excel en donde se detallan cada una de las actividades y gestiones realizadas con las PQRS-D recibidas por SIGOB y SIR así: a) enero:18; b) febrero: 22; y, c) marzo: 16 arrojando un porcentaje del 100% de PQRS-D atendidas en los tiempos estipulados para cada una de las solicitudes.

#### **7.7.4. Planes de Mejora**

Una vez verificada la información del Módulo de Mejoramiento del SIGER, con corte al 31 de marzo de 2020, este Grupo no tiene Planes de Mejora en estado: Abierto o para evaluar su eficacia.

#### **7.7.5. Proyectos de Inversión**

En la Ejecución de los dos (2) proyectos de inversión que tiene definida la Agencia, con corte a 30 de marzo de 2020, el Grupo se encuentra vinculado al Proyecto: “Prevención de Riesgos de Victimización y Reincidencia en Población en Proceso de Reintegración y en Reincorporación” desarrollado en los Municipios de Montañita y Caguán (Caquetá).

#### **7.7.6. Conformidades**

- Organización documental y administración de evidencias en las carpetas compartidas.
- Disposición en la atención de los requerimientos en el ejercicio auditor por parte del Grupo.
- Se está realizando control de registros en el Grupo
- La fidelización de la Información en el registro de la información en el SIR.
- La oportunidad de los reportes para el PAT y para los Mapas de Riesgos de los Procesos Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano en los avances registrados durante el primer.

#### **7.7.7. No Conformidades**

El Grupo no presentó hallazgos.

#### **7.7.8. Observaciones**

- No se realizó el cargue del detalle de la Población Objeto Priorizada en los indicadores del PAT que hacen referencia a la FA y a la FpT.
- Los Mapas de Riesgo finalizan el 30 de noviembre de la Vigencia 2020 por lo que no se realiza seguimiento en los meses de diciembre y enero respecto la Materialización del Riesgo en los Procesos de Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano objeto de verificación de la presente auditoria.

#### **7.7.9. Recomendaciones**

- Continuar aplicando las actividades de control implementadas en el marco del tratamiento de los planes de mejoramiento con el fin de evitar que las causas se vuelvan a presentar.
- Garantizar que las evidencias en las carpetas compartidas para Riesgos y Plan de Acción sean consistentes con los reportes cualitativos realizados en SIGER.
- Continuar reforzando los controles en materia documental para garantizar que los formatos y documentos que se producen contengan la totalidad de la información dejando, así, evidencia del ejercicio realizado; aspectos por mejorar evidenciados y recomendaciones a los profesionales. De igual manera, se recomienda realizar procesos de

capacitación a todos los profesionales en materia de gestión documental recordando los roles y responsabilidades del manejo documental del ARN.

- Continuar aplicando y fortaleciendo los conocimientos de los profesionales realizando permanentemente capacitaciones a los funcionarios y contratistas en los métodos de operación de la Entidad.
- Retomar el tema de capacitación en SIGOB para todos los miembros del Grupo.
- Reforzar el control mensual de seguimiento a las PQRS-D recibidas y tramitadas llevando adecuados registros de información y cifras y verificando, además, que las respuestas se realicen con calidad y de fondo.
- Realizar revisiones trimestrales de las cifras oficiales presentadas por el Proceso de Atención al Ciudadano e identificar aspectos por mejorar o aquellas diferencias que se puedan presentar.
- Cerrar de manera oportuna en el SIGOB las respuestas tramitadas con el fin de evitar reportes de extemporaneidad.
- Generar alertas quincenales en temas de aplicación de ISUN con el fin, primordial, de garantizar la oportunidad de las mismas y dejando documentados aquellos casos excepcionales que se presenten y que impidan el cumplimiento de los términos.
- Retomar para la Vigencia 2020 el ejercicio de reentrenamiento del Instructivo de Acceso al Beneficio de Inserción Económica Estímulo Económico para Planes de Negocio IR-I-01, especificando los tiempos de aplicación de las ISUN y demás consideraciones a tener en cuenta en la visita.
- Fortalecer las actividades de control en materia de aplicación de procedimientos y trámite de BIE con el fin de garantizar el adecuado cumplimiento de las metas previstas por la DPR.
- Por autocontrol y revisiones internas del Grupo, generar acciones correctivas o preventivas que permitan fortalecer estos procesos.

## 7.8. GRUPO ARN CAUCA

### 7.8.1. Aspectos Generales del Grupo

Para desarrollar la gestión Institucional, en especial, para cumplir las actividades del PAI, la Gestión de los Riesgos, la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora de los planes de mejora y las acciones derivadas de los proyectos de inversión el Grupo ARN Cauca cuenta con el apoyo del siguiente personal: seis (6) funcionarios de carrera y 48 contratistas; en el mismo orden de ideas, los costos totales proyectados para la Vigencia 2020 de este rubro son los siguientes:

INFORMACIÓN CONTRATISTAS		
ACTIVIDAD CONTRACTUAL	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Enlace de GT-PA	1	\$ 32.070.757
Enlace de Reincorporación	2	\$ 64.123.488
Facilitador I	8	\$ 231.110.600
Facilitador II	11	\$ 246.981.769
Gestor de Ciudadanía	1	\$ 8.246.437
Profesional 7	1	\$ 23.893.376
Profesional de Corresponsabilidad	1	\$ 6.835.018
Profesional de Salud	1	\$ 22.638.859
Profesional de Seguimiento	1	\$ 25.786.661
Profesional Jurídico GT-PA	1	\$ 27.979.189
Profesional Orientador	2	\$ 51.573.322
Profesional Orientador Productivo	2	\$ 51.573.322
Promotor I	1	\$ 7.544.368
Promotor II	1	\$ 9.115.392
Promotor III	1	\$ 11.319.429
Reintegrador I	1	\$ 25.786.661
Reintegrador II	8	\$ 166.927.490

## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

Reintegrador Justicia y Paz	1	\$ 22.638.859
Técnico 1 - Administrativo	1	\$ 17.920.032
Técnico 1 - Enlace de Tecnología	1	\$ 17.920.032
Técnico 2	1	\$ 24.900.928
<b>Subtotal Contratistas</b>	<b>48</b>	<b>\$ 1.096.885.989</b>
<b>INFORMACIÓN PERSONAL DE PLANTA</b>		
<b>FUNCIONARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Profesional Especializado 2028 - 21	1	\$ 94.802.501
Profesional Especializado 2028 - 15	2	\$ 104.830.656
Técnico Administrativo 3124 - 17	2	\$ 65.317.320
Técnico Administrativo 3124 - 11	1	\$ 22.040.760
<b>Subtotal Planta</b>	<b>6</b>	<b>\$ 286.991.237</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>54</b>	<b>\$ 1.383.877.226</b>

Fuente: Grupo de Gestión Contractual y Grupo de Gestión del Talento Humano.

Según la carrera administrativa que se está implementando existen algunos cargos que están en proceso de provisión.

En cuanto a los contratistas algunos se encuentran vinculados por periodo semestral y otros anual.

En este punto es importante destacar que, aunque no se solicitó información al respecto, este grupo tiene costos que influyen en la operación y resultado de su gestión así:

- Personal de Vigilancia
- En Comisión como Agentes de la Policía
- Costos de Viajes y gastos viajes (Comisiones)
- Actividades Comunitarias y “Mambrú no fue a la guerra, este es otro cuento” (Proyecto de Inversión)
- Contratistas de los Antiguos ETCR’s
- Otros (Servicios Públicos; gastos de papelería; viáticos; etc.)

### 7.8.2. Plan de Acción 2020

Este Grupo obtuvo una calificación del **85.71%** de cumplimiento en el marco de la “Evaluación por Dependencias” realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión al cierre de la Vigencia 2019; el 100% no fue alcanzado porque no lograron cumplir lo estimado para la “Participación en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva”.

Para la Vigencia 2020 este Grupo definió seis (6) productos con ocho (8) indicadores. Sobre el particular, es importante precisar que para el primer trimestre de 2020 no se planificó avance cuantitativo en la gestión. En el proceso de verificación adelantado se observó que el responsable reportó información cualitativa de manera oportuna en el SIGER.

De acuerdo con lo anterior, se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida disponible para tal fin observando lo siguiente:

- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”.**  
Indicadores: a) **“Porcentaje de la población objeto en reintegración que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Cauca 2020”;** y, b) **“Porcentaje de la población objeto en reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Cauca 2020”**
  - Se revisó archivo en formato Microsoft Excel de fecha 30 de marzo de 2020 y de nombre: “POBLACIÓN OBJETO FPT.xlsx”, en el cual se reportan las siguientes inconsistencias:

- En el Elaboró y Revisó se debe colocar el nombre de la persona y no la dependencia, tal como se estipula en el MANUAL DE SEGUIMIENTO A LA PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL (CÓDIGO: DE-M-03 V-8, de fecha 2019/11/19).
- Se observó documento en el que se incluyen cifras de Reintegración y Justicia y Paz con un total de población de 212 PPR's de las cuales son objeto de inclusión para FpT 92 PPR's.
- Se verifican actas de fecha 23 de enero y del 20 y 26 de febrero de 2020 (estas no tienen numeración); adicionalmente, se observan correos electrónicos del mes de marzo, dirigidos al SENA, y correo de respuesta dada por la mencionada institución educativa.
- Reincorporación: Total de población objeto y asignada: 1.217 PPR's.
- Se observan actas del 25 enero, 29 febrero y 7 de marzo que evidencian las gestiones que han venido realizando para el cumplimiento del indicador.

**Conclusión:** para el primer trimestre de la Vigencia 2020 este Grupo se encargaría de detallar la información acerca de la "Identificación de la población objeto y oferta institucional FPT"; estos datos se relacionan en el archivo en Microsoft Excel que se encuentra en la carpeta compartida del indicador, pero se recomienda corregir los datos del primer trimestre y tener esto cuenta para los siguientes reportes de la Vigencia anexando el listado de identificación de dicha población para, así, validar los datos reportados.

- **Producto 2: "Incidencia en política Territorial".** Indicador: "**Porcentaje de municipios y departamentos que vinculan en sus planes de desarrollo territorial la política de reintegración y/o reincorporación ARN Cauca 2020**":
  - Se revisó documento en formato Microsoft Excel de nombre "Seguimiento estrategia Incidencia Políticas Territoriales ARN CAUCA MARZO" en el que se evidencia el Mapeo de los actores potenciales (municipios y departamentos) y las gestiones de acercamiento ante municipios y departamentos para exponer la Política de Reintegración y Reincorporación por parte del Grupo. Sin embargo, el archivo no tiene título, ni nombre de quien elaboró y revisó como se solicita en los lineamientos del Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE-M-03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).
  - Se verifica OFI20-007689 de fecha 25 de marzo de 2020 que fue enviado a la Alcaldía del Municipio de Buenos Aires (Cauca).
  - Se revisó archivo en formato Microsoft Excel con la tabla de Municipios Priorizados – Incidencia Política. En el Elaboró y Revisó se debe colocar el nombre de la persona y no la dependencia tal y como se estipula en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE-M-03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).  
**Conclusión:** las evidencias verificadas se encuentran acordes con lo registrado en el SIGER y constatan las gestiones realizadas por este Grupo para cumplir la meta del indicador.
- **Producto 3: "Iniciativas desarrolladas a nivel local, relacionadas con la construcción de paz, convivencia y reconciliación".** Indicador: "**Número de iniciativas de construcción de paz, convivencia y reconciliación fortalecidas – ARN Cauca 2020**":
  - Se evidencia la realización de focalización de una iniciativa en el Municipio de Caldon (Cauca) donde se implementan iniciativas comunitarias territoriales denominadas "Cerro de Belén".
  - Al respecto se observan 11 actas de fechas: 21, 23, 24 y 28 de enero y del 05 (2), 06,14,18 (2) y 21 de febrero de 2020 (las actas no tienen numeración) y el Instrumento de priorización de la Iniciativa "Cerro de Belén" que dan cuenta de las acciones realizadas.  
**Conclusión:** las evidencias se encuentran acordes con lo registrado en el SIGER y constatan las gestiones realizadas por el grupo para cumplir la meta del indicador. Las actas no están numeradas tal y como lo establecen los lineamientos del Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE-M-03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).

- **Producto 4: “Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ”.** Indicador: “Número de iniciativas territoriales de prevención y entornos protectores fortalecidas – ARN Cauca 2020”:
  - Se evidencia la realización de acciones de focalización en los Municipios de Popayán (Cauca) y Puerto Tejada (Cauca), donde se implementan dos (2) Iniciativas, a saber: a) Biblioteca Comunitaria “Tejiendo Sueños” en la Comuna 9; y, b) “Fortalecimiento de Entornos protectores “Párchate por la Paz”. Aclarando que con la iniciativa de biblioteca comunitaria del municipio de Miranda no les ha sido posible avanzar por situación de seguridad, situación que ya es conocida en la Sede Central de la ARN.
  - Se verifican cinco (5) actas de reunión de fechas 05 de febrero (dos [2] actas) y de fechas 14,18,19 y 24 de febrero de 2020, que evidencian las actividades realizadas al respecto (actas sin numeración). Adicionalmente anexan el Instrumento de Priorización de la Iniciativa “Párchate por la Paz”.
  - Se verifican 10 actas de fechas: 23 y 24 de enero; 5,6,18,20 y 26 de febrero y 04, 06 y 09 de marzo de 2020 (actas sin numeración). Adicionalmente, anexan el Instrumento de priorización de la Iniciativa “Biblioteca Comunitaria: “Tejiendo Sueños en la Comuna 9”.

**Conclusión:** las evidencias se encuentran acordes con lo registrado en el SIGER y se constatan las gestiones realizadas por el Grupo para cumplir con la meta del indicador. Las actas no están numeradas tal y como lo establecen los lineamientos del Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).
  
- **Producto 5: “Radicación de Beneficios de Inserción Económica”.** Indicador: “Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN Cauca 2020”:
  - Se verificó reporte en formato Microsoft Excel que presenta la cifra de un (1) BIE radicado por el Grupo. En los Campos: “Elaboró” y “Revisó” se debe colocar el nombre de la persona y no la dependencia tal y como se estipula en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).
  - Se observó MEM20-003236 de fecha 27 de febrero de 2020 mediante el cual este Grupo solicita el acceso a BIE del PPR que están vinculando para el primer trimestre del año.

**Conclusión:** la evidencia se encuentra acorde con lo registrado en el SIGER y con lo solicitado en el indicador.
  
- **Producto 6: “Vinculación de personas a la oferta social institucional”.** Indicadores: a) “Porcentaje de personas en reintegración que acceden a la oferta social en Educación – ARN – Cauca 2020”; y, b) “Porcentaje de personas en reincorporación que acceden a la oferta social en Educación – ARN Cauca 2020”
  - Se revisa archivo en formato Microsoft Excel de fecha 30 de marzo de 2020 y de nombre: “POBLACIÓN OBJETO FA” en el cual se reportan los siguientes datos:
    - Reintegración y Justicia y Paz: 212 PPR’s de las cuales son objeto de inclusión para FA 80 PPR’s.
    - Reincorporación: Total de Población y Objeto de Inclusión: 1.217 PPR’s.
  - Se verifican cuatro (4) actas de fecha: 21 de enero, 11 de febrero, 03 y 07 de marzo de 2020 que evidencian las gestiones que han venido realizando en el Grupo para el cumplimiento del indicador (las actas no tienen numeración).
  - Se verifican ocho (8) actas de las siguientes fechas 21 y 23 de enero; del 13(2) y 7 de febrero; y del 3,4 y 10 de marzo de 2020 que evidencian las gestiones que han venido realizando en el Grupo para el cumplimiento del indicador. (las actas no tienen numeración).

**Conclusión:** para el primer trimestre de la Vigencia 2020 se encargarían de realizar la “Identificación de la población objeto y oferta institucional FA”, estos datos se relacionan en cifras en el archivo de formato Microsoft Excel que se encuentra en la carpeta compartida del indicador. Sin embargo, adolece del detalle para validarlo;

en este sentido, sería importante que para los próximos trimestres se contara con esta información. Las actas no están numeradas tal y como lo establecen los lineamientos del Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE-M-03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).

### 7.8.3. Riesgos 2020

Este Grupo se encuentra vinculado a tres (3) riesgos de los procesos de Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano; de igual manera, se observa la oportunidad en el registro de los seguimientos y la respectiva evidencia en las carpetas compartidas dispuestas para este fin, así:

- **RIESGO IMPLEMENTACIÓN:** *“Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración”*. Acción: *“Mediante una Matriz de Seguimiento el funcionario encargado realiza la verificación periódica de la información registrada en el SIR para promover la fidelización de la misma de acuerdo con las directrices impartidas por la DPR.”*

Se verificaron los archivos mediante los cuales se hace seguimiento a la acción del riesgo encontrando lo siguiente:

- Se revisaron las actas de nombre: “Entrega de bienes e insumos” de fecha 10 de marzo y 1 de abril de 2020 (actas sin numeración); en las mismas se realizó la revisión del SIR donde se constata que la fecha de la entrega del insumo fue digitada correctamente y coincide con el soporte físico aportado como evidencia.
- Se revisaron tres (3) archivos en formato Microsoft Excel de nombre: “Revisado Riesgo de Seguridad” de fecha 31 de enero, 29 de febrero y 31 de marzo de la Vigencia 2020 evidenciándose el seguimiento y la aplicación de controles de manera adecuada.
- Se observaron dos (2) archivos en formato Microsoft Excel de fecha 6 de marzo y 1 de abril de la Vigencia 2020; en los mismos se hace revisión a los PdT's, estos se encuentran acordes con la calidad de la información.
- Se verificaron tres (3) actas de reunión de fecha: 04 de febrero, 11 de marzo y 01 de abril de la Vigencia 2020 acerca de la verificación y actualización de información registrado en el SIR referente a actas de terminación de beneficios del trimestre (actas sin numeración).

**Conclusión:** el Grupo ha venido realizando los controles y acciones necesarias para el control del riesgo. Se resalta la organización y coherencia de las evidencias, que permiten evaluar la efectividad del control del riesgo. Se debe numerar las actas para tener control de las mismas.

- **RIESGO DE GESTIÓN LEGAL:** *“No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente”*. Acción: *“Realizar seguimiento trimestral a las actividades del proceso de gestión legal en el territorio, estableciendo alertas y acciones frente a las mismas”*.

Se verificaron los archivos mediante los cuales se hace seguimiento a la acción del riesgo encontrando lo siguiente:

- Enero: se revisa Acta de Reunión de fecha 7 de febrero de 2020 mediante la cual realizaron seguimiento a la gestión legal del Grupo para lo cual anexan citaciones del mes en mención y relación de instrucciones de procesos administrativos con fecha 31 de enero de 2020.
- Febrero: se revisa archivo en Portable Document Format (PDF) de nombre “ACTA DE REUNIÓN INFORME DE GESTIÓN LEGAL CAUCA.pdf” el cual contienen un informe sobre el seguimiento a la gestión legal del Grupo (el documento no tiene fecha de elaboración); adicionalmente, anexan citaciones del mes en mención y una relación de instrucciones de procesos administrativos con fecha 29 de febrero de 2020.
- Marzo: se verifica acta de reunión con fecha 2 de abril de 2020 en la cual se registra el seguimiento a la gestión legal del Grupo; por otra parte, anexan citaciones del mes en mención; una relación de instrucciones de

procesos administrativos con fecha 31 de marzo de 2020 y un listado de instrucción de procesos administrativos sancionatorios correspondientes al mes marzo 2020.

**Conclusión:** el Grupo ha venido ejecutando los controles y acciones necesarias para el control del riesgo. En esta actividad, también, se resalta la organización y coherencia de las evidencias que permiten evaluar, a su vez, la efectividad del control del riesgo.

- **RIESGO ATENCION AL CIUDADANO:** *“Inoportunidad en el seguimiento a los términos de ley y a la calidad de las respuestas de las PQRSD en la agencia”.* Acción: *“Identificar el porcentaje de cumplimiento (numerador y denominador) en la oportunidad de respuesta a las PQRSD en los Grupos Territoriales, Puntos de Atención y Dependencias. Especificar las razones del incumplimiento en caso de que aplique. – ARN Cauca 2020”.*

Se verificaron los archivos mediante las cuales se hace seguimiento a la acción del riesgo encontrando lo siguiente:

- Se revisaron los archivos en formato Microsoft Excel de nombres: “Reporte PQRS-D Ene-Feb 2020 GT ARN CAUCA” y “Reporte PQRS- D marzo 2020 ARN CAUCA”, los mismos se compararon con el archivo en formato Microsoft Excel de nombre “PQRSD SIGOB T1” suministrado por el Grupo de Atención al Ciudadano en correo electrónico de fecha 20 de mayo encontrando que han cumplido con la respuesta oportuna a dicha peticiones. En este punto es importante aclarar que, de los nueve (9) radicados en el SIGOB del mes de marzo, tres (3) de ellos se encontraban pendientes de respuesta, pero aún no están vencidos.
- Con respecto a las PQRS-D registradas en el SIR el Grupo no reporta evidencias como tampoco seguimientos en el SIGER; pero, de acuerdo con el archivo en formato de Microsoft Excel de nombre “PQRSD SIR T1” suministrado por el Grupo de Atención al Ciudadano en correo electrónico enviando el día fecha 20 de mayo, durante el primer trimestre de 2020 gestionaron 14 solicitudes; sin embargo, en el seguimiento registrado en el SIGER no se observó el análisis respecto de las PQRS-D registradas en el SIR.

**Conclusión:** en lo que respecta a las PQRS-D que radican por el SIGOB se verifica la oportunidad de respuesta a las PQRS-D del Grupo observándose que se han cumplido con los tiempos establecidos por Ley y, por lo tanto, las acciones y controles han sido efectivos; sin embargo, el Grupo no reportan evidencias ni registro de seguimiento a las PQRS-D que ingresa por el SIR como, tampoco, están escribiendo en el análisis del SIGER el porcentaje de cumplimiento que pide la acción del riesgo.

#### 7.8.4. Planes de Mejora

- **Planes de Mejora Abiertos**

Una vez verificada la información del Módulo de Mejoramiento del SIGER se observó que este Grupo, con corte a 31 de marzo de 2020 tiene abierto el Plan de Mejora PM 20-00010 producto de la Auditoria Interna realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión en la Vigencia 2019 (AUD-1928); este Plan inició a finales del mes de marzo de 2020 y, por lo tanto, no entra dentro del alcance de la presente auditoria de seguimiento ya que solo hasta el mes de mayo debían reportar avances en el SIGER de las acciones que tienen establecidas.

- **Planes de Mejora Cerrados para evaluar eficacia**

Este Grupo no tiene planes de mejoramiento o hallazgos pendientes para evaluación de eficacia.

### 7.8.5. Proyecto de Inversión

En la Ejecución de los dos (2) proyectos de inversión que tiene definida la Agencia, con corte al 30 de marzo de la Vigencia 2020, este Grupo no se encuentra vinculado a ellos.

### 7.8.6. Conformidades

- Organización documental y administración de evidencias en las carpetas compartidas.
- Disposición en la atención de los requerimientos en el ejercicio auditor por parte de este Grupo.
- Se está realizando el correspondiente control de registros en este Grupo.
- Fidelización de la Información en el registro de la información en el SIR.
- La oportunidad en el registro del seguimiento y análisis en el SIGER del PAT y para los Mapas de Riesgos de los Procesos Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano.
- Destacar la noticia del Boletín ARN 244, en el cual se informó que en la ARN Cauca se gestionó una alianza para implementar un sistema de cría de peces y hortalizas en el cual se involucraron 30 PPR's, sus núcleos familiares y población víctima del conflicto armado quienes cuentan con una unidad productiva por familia.

### 7.8.7. No Conformidades

El Grupo no presentó hallazgos.

### 7.8.8. Observaciones

- No se realizó el cargue del detalle de la Población Objeto Priorizada en los indicadores del PAT que hacen referencia a la FA y a la FpT de este Grupo.
- En el Riesgo del Proceso de Atención al Ciudadano “Inoportunidad al seguimiento de la PQSRD” se observan las siguientes situaciones que puede generar la materialización del mismo, así:
  - En la acción propuesta con el indicador definido se estableció que las PQRS-D recibidas en el mes sean atendidas en el mismo periodo sin tener en cuenta el rezago del mes anterior que no fueron resueltas.
  - El riesgo está orientado a la inoportunidad al seguimiento y no a lo inoportunidad de respuesta.
  - Incluir en el análisis que se registran en el SIGER el porcentaje de cumplimiento que pide la acción del riesgo.
- Los Mapas de Riesgo finalizan el 30 de noviembre de la Vigencia 2020 por lo que no se realiza seguimiento en los meses de diciembre y enero respecto a la Materialización del Riesgo en los Procesos de Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano objeto de verificación de la presente auditoria.

### 7.8.9. Recomendaciones

- Tener en cuenta los aspectos evidenciados en cada uno de los indicadores respecto a las evidencias y generar los correctivos a que haya lugar, así como dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE-M-03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).
- Continuar incluyendo los temas de socialización de los métodos de operación de la Entidad en las reuniones de equipo o demás escenarios de socialización con el fin, primordial, de continuar fortaleciendo la cultura del control y los conocimientos que repercutan en la fidelización de información.
- Hacer revisiones internas del Grupo para generar acciones correctivas o preventivas que permitan fortalecer los procesos en caso de que haya lugar.

**7.9. GRUPO ARN CESAR – LA GUAJIRA**
**7.9.1. Aspectos Generales del Grupo**

Para desarrollar la gestión Institucional, en especial, para cumplir las actividades del PAI, la Gestión de los Riesgos, la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora de los planes de mejora y las acciones derivadas de los proyectos de inversión el Grupo ARN Cesar – La Guajira cuenta con el apoyo del siguiente personal: 10 funcionarios de carrera y 43 contratistas; en el mismo orden de ideas, los costos totales proyectados para la Vigencia 2020 de este rubro son los siguientes:

INFORMACIÓN CONTRATISTAS		
ACTIVIDAD CONTRACTUAL	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Enlace de GT-PA	1	\$ 66.846.277
Enlace de Reincorporación	3	\$ 96.185.232
Facilitador I	6	\$ 355.184.126
Facilitador II	4	\$ 185.474.988
Profesional 6	1	\$ 15.169.440
Profesional 7	1	\$ 44.044.416
Profesional Administrativo GT-PA	1	\$ 18.708.976
Profesional de Corresponsabilidad	1	\$ 51.884.005
Profesional de Salud	1	\$ 45.550.475
Profesional de Seguimiento	1	\$ 51.884.005
Profesional Orientador	1	\$ 51.884.005
Profesional Orientador Productivo	2	\$ 51.573.322
Promotor II	2	\$ 36.681.216
Reintegrador I	2	\$ 105.632.106
Reintegrador II	12	\$ 552.333.604
Reintegrador Justicia y Paz	1	\$ 45.550.475
Técnico 1 - Administrativo	1	\$ 36.055.968
Técnico 2	2	\$ 50.665.472
<b>Subtotal Contratistas</b>	<b>43</b>	<b>\$ 1.861.308.108</b>
INFORMACIÓN PERSONAL DE PLANTA		
FUNCIONARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Profesional Especializado 2028 - 21	1	\$ 107.736.034
Profesional Especializado 2028 - 15	2	\$ 104.830.656
Técnico Administrativo 3124 - 17	4	\$ 130.634.640
Técnico Administrativo 3124 - 11	3	\$ 66.122.280
<b>Subtotal Planta</b>	<b>10</b>	<b>\$ 409.323.610</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>53</b>	<b>\$ 2.270.631.718</b>

Fuente: Grupo de Gestión Contractual y Grupo de Gestión del Talento Humano.

Según la carrera administrativa que se está implementando existen algunos cargos que están en proceso de provisión.

En cuanto a los contratistas algunos se encuentran vinculados por periodo semestral y otros anual.

En este punto es importante destacar que, aunque no se solicitó información al respecto, este grupo tiene costos que influyen en la operación y resultado de su gestión así:

- Personal de Vigilancia
- En Comisión como Agentes de la Policía
- Costos de Viajes y gastos viajes (Comisiones)
- Actividades Comunitarias y “Mambrú no fue a la guerra, este es otro cuento” (Proyecto de Inversión)
- Contratistas de los Antiguos ETCR's

- Otros (Servicios Públicos; gastos de papelería; viáticos; etc.)

### 7.9.2. Plan de Acción 2020

Para la Vigencia 2019 el Grupo de Control Interno de Gestión efectuó la evaluación de Dependencias al GT Cesar el cual obtuvo una calificación de **97,33%** y se la recomendación que se le dejó se encuentra encaminada a: *“fortalecer el tema de levantamiento y administración de evidencia, así como el control de registro tal como se especifica en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional”*, siendo esta la causa principal por la que no se alcanzó una calificación del 100%.

A finales de la mencionada Vigencia se realizaron cambios en la estructura de los Grupos Territoriales motivo por el cual el GT Cesar se fusionó con Guajira y esto se encuentra oficializado en la Resolución 0835 del 20 de marzo de 2020 y que modifica las resoluciones 0767 de 2018, 3065 y 3991 de 2019.

Para la Vigencia 2020 la ARN Cesar – La Guajira definió seis (6) productos con ocho (8) indicadores. Sobre el particular, es importante precisar que, para el primer trimestre de 2020, no se planificó avance cuantitativo en la gestión. En el proceso de verificación adelantado se observó que el responsable del Grupo reportó información cualitativa de manera oportuna en el SIGER.

De acuerdo con lo anterior, se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida disponible para tal fin observando lo siguiente:

- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”.**  
Indicadores: a) **“Porcentaje de la población objeto en reintegración que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Cesar – Guajira 2020”**; y, b) **“Porcentaje de la población objeto en reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Cesar – Guajira 2020”**:
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel y de nombre: "FPT REINTEGRACIÓN" con fecha de reporte del 30/03/2020 en el cual se indica la Población Asignada, la Población Objeto Priorizada y el porcentaje de la Ruta de Reintegración Regular y de Justicia y Paz sin el detalle de las cifras señaladas en el cuadro aportado.
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel y de nombre: " FPT REINCORPORACIÓN" con fecha de reporte del 30/03/2020 en el cual se indica la Población Asignada, Población Objeto Priorizada y el porcentaje sin el detalle de las cifras señaladas en el cuadro aportado.

Posteriormente, en virtud de la retroalimentación realizada por la ARN Cesar – La Guajira el día 12/06/2020 se verificó

  - documento en formato Microsoft Excel denominado "POBLACIÓN OBJETO FPT REINTEGRACIÓN I TRIMESTRE" en el cual se detalla la población priorizada así: a) Ruta Reintegración Regular: 54 PPR's; y b) Ruta Reintegración Especial: 20 Personas en Proceso de Reintegración Especial (PPRE's).
  - documento en formato Microsoft Excel denominado "POBLACIÓN OBJETO FPT REINCORPORACIÓN I TRIMESTRE" en el cual se detalla la Población Priorizada para Reincorporación 558 Ex – Integrantes FARC.
- **Producto 2: “Incidencia en política Territorial”.** Indicador: **“Porcentaje de municipios y departamentos que vinculan en sus planes de desarrollo territorial la política de reintegración y/o reincorporación ARN Cesar – Guajira 2020”**:
  - Se verificó documento en formato Microsoft Excel denominado "EVIDENCIA INCIDENCIA POLÍTICA PÚBLICA" y de fecha 03/03/2020 en el cual se relacionan 19 municipios priorizados, así como dos (2) departamentos priorizados. Sin

embargo, con las tablas aportadas no es posible verificar las gestiones de acercamiento ante municipios y departamentos para exponer la Política de Reintegración y Reincorporación.

Posteriormente, con ocasión de la retroalimentación realizada por la ARN Cesar – La Guajira, el día 12/06/2020 se verificó

- detalle de los 19 Municipios y dos (2) Departamentos priorizados de los productos generados en las gestiones adelantadas como son, por ejemplo: actas de reunión, informes, material fotográfico y oficios, entre otros. La información se clasificó así: a) Primera Fase Incidencia PdT Cesar; y b) Primera Fase Incidencia PdT Guajira. De la información aportada se seleccionó una muestra aleatoria a efectos de verificarla evidenciando, así, debilidades en el control de los registros para los siguientes documentos:
- archivo en formato Microsoft Word denominado "Líneas Estratégicas" cargado en la carpeta: "PRIMERA FASE INCIDENCIA PDT LA GUAJIRA/SAN JUAN DEL CESAR" no contiene la información respecto de quién elaboró, quién revisó y fecha de elaboración; adicionalmente no tiene imagen institucional.
- archivo de nombre "Nuevo Documento de Microsoft Word" se encuentra en blanco en la carpeta: "PRIMERA FASE INCIDENCIA PDT LA GUAJIRA/VILLANUEVA".
- archivo en Microsoft Word denominado: "Oficio Recomendaciones Plan de Desarrollo del Departamento de la Guajira" ubicado en la carpeta: "PRIMERA FASE INCIDENCIA PDT LA GUAJIRA/GUAJIRA" no contiene la información respecto de quién elaboró, quién revisó y fecha de elaboración; adicionalmente no tiene imagen institucional.
- el archivo en PDF titulado "INCIDENCIA EN POLITICAS PUBLICAS TERRITORIALES INFORME ARN GRUPO TERRITORIAL CESAR-GUAJIRA-AÑO 2020" no contiene la información respecto de quién elaboró, quién revisó y fecha de elaboración.
- el material fotográfico aportado como evidencia no contiene la información respecto de quién elaboró, quién revisó y fecha de elaboración; adicionalmente no tiene imagen institucional.

Las anteriores evidencias incumplen con los lineamientos establecidos en el numeral 5.3 (Gestión de Evidencias), literal c. (Tipología y características de las evidencias), acápite: Evidencias propias de la ARN del Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE-M-03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019), y con lo establecido en la actividad 2 del Procedimiento Control de Registros (Código: GD-P-03, Versión: V-3 de fecha 26-11-2014).

- **Producto 3: "Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ".** Indicador: "**Número de iniciativas territoriales de prevención y entornos protectores fortalecidas – ARN Cesar – Guajira 2020**":
  - Se verificó el diligenciamiento del formato "INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA", " de las seis (6) estrategias comunitarias que se desarrollarán en los Municipios de Aguachica (Cesar), Curumani (Cesar), Agustín Codazzi (Cesar), Manaure Balcón del Cesar (Cesar), Barrancas (Guajira) y Fonseca (La Guajira); sin embargo, se observó que los formatos diligenciados para las seis (6) iniciativas no tenían Código, la Versión y Fecha.

Lo anterior incumple la Actividad 1 del Procedimiento de Control de Registros (Código GD-P-03, Versión: V-3 del 2014/11/26), que establece: "*Consultar y descargar los formatos aprobados y vigentes para el registro de actividades. Nota: Para asegurar el uso de los formatos vigentes, cada vez que se requieran deben ser descargados desde el portal SIR/SIGER o desde el software administrador SIGER (Según corresponda), esto implica que no se deben guardar los documentos de operación y control de los procesos en los computadores de los colaboradores.*"

Posteriormente, en virtud de la retroalimentación realizada por la ARN Cesar – La Guajira el día 12/06/2020, se verificó el cargue del formato "INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA" (IR-F-29, Versión: V-2 y de fecha 11/03/2019) de las seis (6) estrategias comunitarias.

- **Producto 4: “Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ”.** Indicador: “**Número de iniciativas territoriales de prevención y entornos protectores fortalecidas – ARN Cesar – Guajira 2020**”:
  - Se verificó el diligenciamiento del formato: “*INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA*”, de las cinco (5) iniciativas territoriales de Prevención y Entornos Protectores Fortalecidas que se van a realizar en los Municipios Pueblo Bello (Cesar); Valledupar (Cesar); Riohacha (La Guajira); Fonseca (La Guajira) y Manaure (La Guajira). Sin embargo, se observó que los formatos diligenciados anteriormente mencionados no cuentan con Código, Versión y Fecha.

Lo anterior incumple la Actividad 1 del Procedimiento de Control de Registros (Código GD-P-03, Versión: V-3 del 2014/11/26), que establece: “*Consultar y descargar los formatos aprobados y vigentes para el registro de actividades. Nota: Para asegurar el uso de los formatos vigentes, cada vez que se requieran deben ser descargados desde el portal SIR/SIGER o desde el software administrador SIGER (Según corresponda), esto implica que no se deben guardar los documentos de operación y control de los procesos en los computadores de los colaboradores.*”

Posteriormente, con ocasión de la retroalimentación realizada por la ARN Cesar – Guajira el día 12/06/2020 se verificó el cargue del formato “INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA” (IR-F-29, Versión: V-02 del 11/03/2019) de las cinco (5) estrategias comunitarias.

- **Producto 5: “Radicación de Beneficios de Inserción Económica”.** Indicador: “**Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN Cesar – Guajira 2020**”
  - Se verificó documento en formato Microsoft Excel denominado “BIE 2020” elaborado por la ST y de fecha 30/03/2020 en el cual se detalla que en este Grupo la radicación de BIE en el primer trimestre fue cero (0).
- **Producto 6: “Vinculación de personas a la oferta social institucional”.** Indicador a): “**Porcentaje de personas en reintegración que acceden a la oferta social en Educación – ARN Cesar – Guajira 2020**”; y, b) Indicador: “**Porcentaje de personas en reincorporación que acceden a la oferta social en Educación – ARN Cesar – Guajira 2020**”:
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel de nombre: “FA REINTEGRACIÓN” con fecha de reporte del 30/03/2020 en el cual se indica la Población Asignada; la Población Objeto Priorizada y el Porcentaje de la Ruta de Reintegración Regular y la de Justicia y Paz sin el detalle de las cifras señaladas en el cuadro aportado.
  - Se evidenció el archivo en formato Microsoft Excel de nombre: “FA REINCORPORACIÓN” con fecha de reporte del 30/03/2020 en el cual se indica la Población Asignada; Población Objeto Priorizada y el Porcentaje sin el detalle de las cifras señaladas en el cuadro aportado.

Posteriormente, en virtud de la retroalimentación realizada por la ARN Cesar – La Guajira el día 12/06/2020 se verificó:

- el documento en formato Microsoft Excel denominado “Población Objeto FA TRIM I 2020” en el cual se detalló la población objeto de FA, datos que concuerdan con las cifras reportadas en el SIGER, a saber: a) Ruta Reintegración Regular: 72 PPR’s; y b) Ruta Reintegración Especial (Justicia y Paz): 16 PPRE’s.
- el documento en formato Microsoft Excel denominado “POBLACIÓN OBJETO FA REINCORPORACION TRIMESTRE” en el cual se detalla la Población Priorizada, lo cual concuerda con las cifras reportadas en el SIGER, esto es, 558 Ex – Integrantes FARC.

Finalmente, es de señalar que en el cargue y administración de evidencias de los indicadores estos no se encontraban organizados en el orden establecido de acuerdo con el SIGER; sin embargo, ante la observación realizada por la Auditora se realizó el ajuste en la organización por parte de este Grupo.

### 7.9.3. Riesgos 2020

Este Grupo se encuentra vinculado a tres (3) riesgos de los procesos de Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano; de igual manera, se observa la oportunidad en el registro de los seguimientos y la respectiva evidencia en las carpetas compartidas dispuestas para este fin, así:

- **RIESGO IMPLEMENTACIÓN:** *“Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración”*. Acción: *“Mediante una Matriz de Seguimiento el funcionario encargado realiza la verificación periódica de la información registrada en el SIR para promover la fidelización de la misma de acuerdo con las directrices impartidas por la DPR”*.

- **Carpeta mes de Febrero:** se verificaron los siguientes archivos: a) documento en formato Microsoft Excel denominado *“INFORME PLANES DE TRABAJO – FEBRERO.xlsx”* que contiene información de 23 PdT's puestos en ejecución; b) documento en formato Microsoft Excel denominado *“ANEXO - ACTAS REVISADAS Y CARGADAS EN EL SIR FEBRERO 2020.xlsx”* en la que se incluyen datos acerca de la Terminación de Beneficios de Sicosocial y Educación (siete [7] registros); c) documento en formato Microsoft Excel denominado *“ANEXO - ACTA ENTREGA DE BIENES ISUN FEBRERO 2020.xlsx”* con el registro de un (1) BIE; y, d) documento en Microsoft Excel denominado *“ANEXO - SEGUIMIENTO VERIFICACIÓN CASOS DE RIESGO - FEBRERO 2020.xlsx”* con registro de dos (2) Casos de Riesgo.

Adicionalmente, se verificaron los documentos que se detallan a continuación: a) Acta de Reunión de fecha 04/03/2020 y título: "Seguimiento cargue en SIR de fecha de actas de Entrega de bienes BIE" a la cual se anexó Matriz de Verificación de Terminación de Beneficios; en este punto es preciso indicar que el mencionado anexo no corresponde al tema de la reunión; en verificación posterior realizada el día 16/06/2020 se sigue presentando esta inconsistencia; b) Acta de Reunión de fecha 04/03/2020 y con título "Seguimiento Cargue en el SIR de actas de terminación de beneficios en el mes de febrero de 2020"; y, c) Acta de Reunión del 28/02/2020 y de título "ACTA PARA VERIFICACIÓN DE LOS CASOS DE RIESGO CREADOS EN EL MES DE FEBRERO DE 2020".

- **Carpeta mes de marzo:** se verificaron los siguientes archivos: a) documento en formato Microsoft Excel denominado: *“INFORME PLANES DE TRABAJO – MARZO.xlsx”* que contiene información acerca de 36 PdT's; b) Documento en formato Microsoft Excel denominado: *“ANEXO – ACTAS REVISADAS Y CARGADAS EN EL SIR MARZO 2020.xlsx”* en la que se incluyen datos acerca de la Terminación de Beneficios de Sicosocial, Educación y FpT (seis [6] registros); c) documento en formato Microsoft Excel denominado: *“ANEXO – ACTAS ENTREGA DE BIENES ISUN MARZO 2020.xlsx”* con ocho (8) BIE's; y, d) documento en formato Microsoft Excel denominado: *“ANEXO – SEGUIMIENTO VERIFICACIÓN CASOS DE RIESGO – MARZO 2020.xlsx”* con un (1) Caso de Riesgo.

Adicional a lo anterior, se verificaron los documentos que se detallan a continuación: a) Acta de Reunión de fecha 01/04/2020 y Título "Seguimiento cargue en SIR de actas de terminación de Beneficios en el mes de marzo de 2020; b) Acta de Reunión de fecha 01/04/2020 y título "Seguimiento cargue en SIR de fechas de actas de entrega de bienes de BIE en el mes de marzo del 2020"; y, c) Acta de Reunión de fecha 31/03/2020 y título: "ACTA PARA VERIFICACIÓN DE LOS CASOS DE RIESGO CREADOS EN EL MES DE MARZO DE 2020.xlsx"

- **RIESGO DE GESTIÓN LEGAL:** *“No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente”*. Acción: *“Realizar seguimiento trimestral a las actividades del proceso de gestión legal en el territorio, estableciendo alertas y acciones frente a las mismas”*.

- Se verificó Acta de Reunión de fecha 31/01/2020 y de título "ACTA DE SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGO PROCESO GESTIÓN LEGAL ENERO DE 2020" en la cual se detallaron las actividades realizadas en los temas jurídicos.
- Se verificó Acta de Reunión de fecha 28/02/2020 y de título "ACTA DE SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGO PROCESO GESTIÓN LEGAL FEBRERO DE 2020", en la cual se detallaron las actividades realizadas en los temas jurídicos. Se observó que el Acta del mes de febrero fue firmada únicamente por la Coordinadora del Grupo y, por lo tanto, no es documento pertinente dado que no existió reunión de dos (2) o más personas, aquí procedería la redacción de un informe.
- Acta de Reunión del 31/03/2020 y de título "ACTA DE SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGO PROCESO GESTIÓN LEGAL MARZO DE 2020", en la cual se detallaron las actividades realizadas en los temas jurídicos.

Posteriormente, en virtud de la retroalimentación realizada por este Grupo el día 12/06/2020 se verificó el documento en formato PDF titulado "INFORME DE SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGO PROCESO GESTION LEGAL FEBRERO DE 2020 " en el cual se detallaron las actividades realizadas en los temas jurídicos; el mismo fue suscrito por la Coordinadora Encargada del Grupo y corresponde a corrección del acta de fecha 28/02/2020 mencionada anteriormente.

- **RIESGO ATENCIÓN AL CIUDADANO: “Inoportunidad en el seguimiento a los términos de ley y a la calidad de las respuestas de las PQRS-D en la agencia”. Acción: “Identificar el porcentaje de cumplimiento (numerador y denominador) en la oportunidad de respuesta a las PQRS-D en los Grupos Territoriales, Puntos de Atención y Dependencias. Especificar las razones del incumplimiento en caso de que aplique. – ARN Cesar – Guajira”.**

- **Febrero:** se verificó el documento Acta de Reunión del 06/03/2020 y de título "seguimiento a la oportunidad de respuesta a las PQRS-D en el mes de enero y febrero de 2020" en el cual se indica el cumplimiento del 100% del indicador. En este punto es preciso indicar que no se adjuntó el detalle de las PQRS-D por lo cual no fue posible verificar lo señalado en el Acta mencionada.
- **Marzo:** se verificó Acta de Reunión del 01/04/2020 y de título "SEGUIMIENTO A LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRS-D EN EL MES DE MARZO DE 2020" en la cual se indica el cumplimiento del 100% del indicador. En este punto es preciso indicar que no se adjuntó el detalle de las PQRS-D por lo cual no fue posible verificar lo señalado en el Acta mencionada.

A su vez, se identificaron diferencias entre la información remitida por el Grupo de Atención al Ciudadano y la aportada por este Grupo; el Grupo de Atención al Ciudadano informó que las PQRS-D recibidas por SIR en el Grupo ARN Cesar – Guajira durante el primer trimestre de la Vigencia 2020 fueron 75 y las recibidas por SIGOB, 17 mientras que el Grupo ARN Cesar – Guajira indicó, en las Actas de Reunión aportadas, que fueron recibidas 80 PQRS-D por SIR y 21 por SIGOB.

Posteriormente, con ocasión a la retroalimentación realizada por este Grupo el día 12/06/2020, el Grupo manifestó lo siguiente respecto de las PQRS-D: “[...]Encontramos que estábamos haciendo el reporte de manera errónea, luego de descargar el reporte mensual de PQRS\_D (portal SIR <http://portalsir:8/>) radicadas en SIR estábamos haciendo los filtros de forma distinta a como hace la Oficina de Atención al Ciudadano. En nuestro informe estaba relacionadas todas las PQRS-D que se gestionan desde el GT Cesar – La Guajira más las creadas a través del Call Center[...]”. Por otra parte, se verificaron los siguientes archivos:

- Acta de Reunión de fecha 06/03/2020 y de título "Correctivo Acta Oportunidad de Respuesta ENE-FEB2020" en el cual se realizó la corrección de las cifras de las PQRS-D atendidas por este Grupo.

- Documento en formato Microsoft Excel y de nombre "ANEXO-REPORTE SIGOB PQRS-D ENERO-FEBRERO 2020" en el que se detallaron 12 Peticiones.
- Documento en formato Microsoft Excel y de nombre "ANEXO -REPORTE SIR PQRS-D ENERO-FEBRERO 2020" en el que se detallaron cuatro (4) Peticiones.
- Acta de Reunión de fecha 01/04/2020 y de título "Correctivo Acta Oportunidad de Respuesta MAR2020" con la cual se realizó la corrección de las cifras de las PQRS-D atendidas por este Grupo.
- Documento en formato Microsoft Excel y de nombre "ANEXO-REPORTE SIGOB PQRS-D MARZO 2020" en el que se detallaron 12 Peticiones.
- Documento en formato Microsoft Excel y de nombre: "ANEXO -REPORTE SIR PQRS-D MARZO 2020" en el que se detalló una (1) petición.

#### 7.9.4. Planes de Mejora

Una vez verificada la información del Módulo de Mejoramiento del SIGER se observó que este Grupo, con corte 31 de marzo de 2020, no cuenta con planes de mejora en estado: Abierto o En Ejecución. Sin embargo, se verificaron los Planes de Mejora pendientes de evaluación de eficacia y, en este sentido, se realizó la siguiente verificación:

Nº PLAN DE MEJORA	HALLAZGO	ACCIONES	VERIFICACIÓN EFICACIA HALLAZGO
PM-18-00017	Materialización del riesgo Falencias en la fidelización y actualización de los datos del Sistema de Información para la Reintegración tal y como se evidenció en el INFORME SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN emitido por la Oficina de control Interno de Gestión.	Revisar la totalidad de los planes de trabajo de la vigencia 2017 del GT/PA incluyendo los documentos adjuntos, garantizando que el documento de Resumen de acuerdos se encuentre firmado por las partes.	Revisada una muestra de 26 PdT's, se evidenció que estos contaban con Resumen de Acuerdos firmados y debidamente cargados en el SIR; por lo tanto, se observó que la acción planteada fue: <b>Eficaz</b> .
PM-18-00017	De acuerdo al seguimiento mensual realizado a la vinculación de PPR que son objeto de FA entre los meses de enero a diciembre de 2017, se encontró: que solo el 18% de las PPR objeto de FA del GT ARN CESAR GUAJIRA, fueron vinculadas a la oferta, incumpliendo con el piso definido del 22% para el año	Alcanzar el piso (mínimo) establecido por la DPR de vinculación para el Beneficio de FA en el 2018 según las variables definidas en el Tablero de Control	De acuerdo con la cifras reportadas en el SIGER del indicador "Porcentaje de personas vinculadas a la oferta social institucional en Educación (FA) - GT Cesar" se cumplió con el 44% de la Población Objeto vinculada cuando la meta era del 35%; por lo tanto; la acción planteada fue: <b>Eficaz</b> .
PM-18-00017	De acuerdo al seguimiento mensual realizado a la Gestión de los Beneficios de Inserción Económica - BIE durante los meses de marzo a diciembre del 2017, se evidenció que el GT/PA ARN CESAR GUAJIRA superó el 15% de devoluciones permitidas, incumpliendo lo establecido en el instructivo de beneficios de inserción económica - estímulo económico para planes de negocios IR-I-01 versión 4	Reducir el porcentaje total de devoluciones a un máximo de 15% sobre el número de BIE enviados en el periodo	De acuerdo con la información aportada por la Subdirección de Seguimiento el porcentaje de ajuste de BIE del GT Cesar para la Vigencia 2019 no superó el 15% dado que el porcentaje de devolución fue del 10%; por lo tanto; la acción planteada fue: <b>Eficaz</b> .

#### 7.9.5. Proyectos de Inversión

En la Ejecución de los dos (2) proyectos de inversión que tiene definida la Agencia, con corte al 30 de marzo de la Vigencia, se observa que este Grupo se encuentra relacionado con el Proyecto de Inversión: "Prevención riesgos de victimización y reincidencia en Población en Proceso de Reintegración y en Reincorporación en los Municipios de Fonseca (Guajira) y La Paz (Cesar).

#### 7.9.6. Conformidades

- Disposición en la atención de los requerimientos en el ejercicio auditor.
- Fidelización de la Información en el registro de la información en el SIR.
- La oportunidad de los reportes para el PAT y para los Mapas de Riesgos de los Procesos Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano en los avances registrados durante el primer trimestre.

#### 7.9.7. No Conformidades

- **No Conformidad 1:** No se está realizando control de registros tal y como se evidenció en los siguientes documentos:
  - **Plan de Acción**
    - Archivo en formato Microsoft Word denominado "Líneas Estratégicas" cargado en la carpeta: "PRIMERA FASE INCIDENCIA PDT LA GUAJIRA/SAN JUAN DEL CESAR" no contiene la información respecto de quién elaboró, quién revisó y fecha de elaboración; adicionalmente no tiene imagen institucional.
    - Archivo de nombre "Nuevo Documento de Microsoft Word" se encuentra en blanco en la carpeta: "PRIMERA FASE INCIDENCIA PDT LA GUAJIRA/VILLANUEVA".
    - Archivo en formato Microsoft Word denominado: "Oficio Recomendaciones Plan de Desarrollo del Departamento de la Guajira" ubicado en la carpeta: "PRIMERA FASE INCIDENCIA PDT LA GUAJIRA/GUAJIRA" no contiene la información respecto de quién elaboró, quién revisó y fecha de elaboración; adicionalmente no tiene imagen institucional.
    - Archivo en formato PDF titulado "INCIDENCIA EN POLITICAS PUBLICAS TERRITORIALES INFORME ARN GRUPO TERRITORIAL CESAR-GUAJIRA-AÑO 2020" no contiene la información respecto de quién elaboró, quién revisó y fecha de elaboración.
    - Material fotográfico aportado como evidencia no contiene la información respecto de quién elaboró, quién revisó y fecha de elaboración; adicionalmente no tiene imagen institucional.
  - **Mapa de Riesgos**
    - Acta de Reunión de fecha 04/03/2020 y título: "Seguimiento cargue en SIR de fecha de actas de Entrega de bienes BIE" a la cual se anexó Matriz de Verificación de Terminación de Beneficios; en este punto es preciso indicar que el mencionado anexo no corresponde al tema de la reunión. En verificación posterior realizada el día 16/06/2020, se sigue presentando esta inconsistencia correspondiente al Riesgo del Proceso de Implementación, que establece: "*Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración*" para el reporte del mes de febrero.

Lo anterior, incumple lo dispuesto en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE-M-03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019), Numeral 5.3. (Gestión de Evidencias), literal c. (Tipología y características de las evidencias), *ítem* (Evidencias propias de la ARN), así como la actividad 2 del Procedimiento de Control de Registros (Código GD-P-03, Versión: V-3 del 2014/11/26).

**7.9.8. Observaciones**

- No se realizó el cargue del detalle de la Población Objeto Priorizada en los indicadores del PAT que hacen referencia a la FA y a la FpT.
- En las fichas de los indicadores del PAT no se define la fecha de corte de análisis de información de cada trimestre en cada uno de los Grupos.
- Los Mapas de Riesgo finalizan el 30 de noviembre de la Vigencia 2020 por lo que no se realiza seguimiento en los meses de diciembre y enero respecto la Materialización del Riesgo en los Procesos de Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano objeto de verificación de la presente auditoría.

**7.9.9. Recomendaciones**

- Tener en cuenta los aspectos evidenciados en cada uno de los puntos anteriores para generar los correctivos a que haya lugar con el fin, primordial, de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).
- Fortalecer los controles establecidos a efectos de garantizar el control de registros.
- Verificar que la información reportada en el SIGER respecto de las PQRS-D recibidas y atendidas sea congruente con la información reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano.

**7.10. GRUPO ARN CÓRDOBA**

**7.10.1. Aspectos Generales del Grupo**

Para desarrollar la gestión Institucional, en especial, para cumplir las actividades del PAI, la Gestión de los Riesgos, la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora de los planes de mejora y las acciones derivadas de los proyectos de inversión el Grupo ARN Córdoba cuenta con el apoyo del siguiente personal: siete (7) funcionarios de carrera y 17 contratistas; en el mismo orden de ideas, los costos totales proyectados para la Vigencia 2020 de este rubro son los siguientes:

INFORMACIÓN CONTRATISTAS		
ACTIVIDAD CONTRACTUAL	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Facilitador II	2	\$ 92.737.494
Gestor de Ciudadanía	1	\$ 16.592.229
Profesional de Corresponsabilidad	1	\$ 51.884.005
Profesional de Salud	1	\$ 22.638.859
Profesional de Seguimiento	1	\$ 51.884.005
Profesional Orientador Productivo	1	\$ 25.786.661
Promotor II	1	\$ 18.340.608
Reintegrador I	1	\$ 51.884.005
Reintegrador II	4	\$ 160.926.828
Reintegrador Justicia y Paz	2	\$ 92.737.494
Técnico 1 – Asistente de Atención	1	\$ 36.703.680
Técnico 2	1	\$ 24.900.928
<b>Subtotal Contratistas</b>	<b>17</b>	<b>\$ 647.016.796</b>
INFORMACIÓN PERSONAL DE PLANTA		
FUNCIONARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Profesional Especializado 2028 - 21	1	\$ 94.802.501
Profesional Especializado 2028 - 15	2	\$ 104.830.656
Técnico Administrativo 3124 - 17	3	\$ 97.975.980
Técnico Administrativo 3124 - 11	1	\$ 22.040.760

Subtotal Planta	7	\$ 319.649.897
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>24</b>	<b>\$ 966.666.693</b>

Fuente: Grupo de Gestión Contractual y Grupo de Gestión del Talento Humano

Todos los cargos de Carrera Administrativa han sido ocupados en este Grupo ARN.

En cuanto a los contratistas algunos se encuentran vinculados por periodo semestral y otros anual.

En este punto es importante destacar que, aunque no se solicitó información al respecto, este grupo tiene costos que influyen en la operación y resultado de su gestión así:

- Personal de Vigilancia
- En Comisión como Agentes de la Policía
- Costos de Viajes y gastos viajes (Comisiones)
- Actividades Comunitarias y “Mambrú no fue a la guerra, este es otro cuento” (Proyecto de Inversión)
- Otros (Servicios Públicos; gastos de papelería; viáticos; etc.)

#### 7.10.2. Plan de Acción 2020

Para la Vigencia 2019 el Grupo de Control Interno de Gestión efectuó la evaluación de Dependencias al Grupo el cual obtuvo una calificación de **97,33%** y se la recomendación que se le dejó se encuentra encaminada a: *“fortalecer el tema de levantamiento y administración de evidencia, así como el control de registro tal como se especifica en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional”*, siendo esta la causa principal por la que no se alcanzó una calificación del 100%.

Ahora bien, para la Vigencia 2020 este Grupo definió cinco (5) productos con siete (7) indicadores. Sobre el particular es importante precisar que, para el primer trimestre de la Vigencia 2020, no se planificó avance cuantitativo en la gestión. En el proceso de verificación adelantado se observó que el responsable de este grupo reportó información cualitativa de manera oportuna en el SIGER.

De igual manera, se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida disponible para tal fin observando lo siguiente:

- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”.**  
Indicador: **“Porcentaje de la población objeto en reintegración que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Córdoba 2020”**
  - Aunque este Grupo no programó meta para el primer trimestre se observa, en la evidencia revisada, la gestión que realizó en lo relacionado con la concertación de nuevos cursos con el SENA, FUNDETEC, Instituto de Enseñanza y Capacitación de la Costa – “IDECO” y el Instituto de Formación y Capacitación “Comfacor”.
- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”.**  
Indicador: **“Porcentaje de la población objeto en reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Córdoba 2020”:**
  - Aunque este Grupo no programó meta para el primer trimestre se observó, en la evidencia revisada, la gestión que realizó este grupo en lo relacionado con la concertación de nuevos cursos con el SENA. Para este producto, no se evidenció el detalle de la población objeto.
- **Producto 2: “Incidencia en política Territorial”.** Indicador: **“Porcentaje de municipios y departamentos que vinculan en sus planes de desarrollo territorial la política de reintegración y/o reincorporación – ARN Córdoba 2020”:**

- se aportaron las comunicaciones emitidas por el Grupo hacia: a) Gobernación de Córdoba; b) Alcaldía de Montería; c) Municipio de Tierralta (Córdoba); d) Valencia (Córdoba); e) Montelibano (Córdoba); y, f) Puerto Libertador (Córdoba). La documentación revisada permite evidenciar el cumplimiento de este indicador.
- **Producto 3: “Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ”.** Indicador: “Número de iniciativas territoriales de prevención y entornos protectores fortalecidas – ARN Córdoba 2020”:
  - se revisó el archivo: IR-F-79\_Priorización.pdf en el que el Grupo priorizó el desarrollo de la Iniciativa de focalización del “Acompañamiento institucional para la promoción de entornos protectores de NNAJ y la sostenibilidad de procesos comunitarios en la Vereda Gallo –Tierralta”, el cual se encuentra documentado en el *Instrumento de Priorización de Territorio Iniciativa Territorial Comunitaria (Código IR-F- 79 de fecha 11/03/2019 y en su versión N° 2)*; este documento se encuentra debidamente diligenciado y firmado por el Coordinador; sin embargo, el listado de asistencia de la Jornada de “Socialización Política de Reintegración con funcionarios de la Alcaldía de Tierralta”, adjunto en la página 10 de este archivo, no cuenta con el diligenciamiento del Campo: Hora fin.
- **Producto 4: “Radicación de Beneficios de Inserción Económica”.** Indicador: “Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN Córdoba 2020”:
  - en el análisis registrado por el Coordinador para el primer trimestre de la Vigencia 2020 se indica que este Grupo, aunque no tenía meta programada, adelantó actividades con el fin de programar una estrategia que le apoye para obtener el resultado final de este indicador; así las cosas, aporta acta de reunión de fecha 14 de febrero de 2020 debidamente diligenciada, firmada y con el soporte de listado de asistencia a esta actividad lo que permite, en consecuencia, visualizar el cumplimiento de esta acción.
- **Producto 5: “Vinculación de personas a la oferta social institucional”;** Indicador: “Porcentaje de personas en reintegración que acceden a la oferta social en Educación – ARN Córdoba 2020”:
  - Aunque para este indicador no se tenía meta estipulada para el primer trimestre de la Vigencia 2020 se observó que, el Grupo, efectuó un análisis de la oferta Institucional para la Región y, adicionalmente, aportó archivo con cifras donde se describe que, para Reintegración, tienen asignados un total de 48 PPR’s y que la Población Objeto son 15 PPR’s y, para Justicia y Paz, tiene asignados: 36 PPR’s con Población Objeto de 15 PPR’s. Sin embargo, para este indicador no se observó el detalle de la población objeto pues solamente se aportaron cifras.
- **Producto 5: “Vinculación de personas a la oferta social institucional”;** Indicador: “Porcentaje de personas en reincorporación que acceden a la oferta social en Educación – ARN Córdoba 2020”:
  - El Grupo aporta como evidencia un archivo en formato en Microsoft Excel donde se observa que se tiene un total de población asignada y objeto de 79 PPR’s; adicionalmente, en el análisis se observa que adelantó gestiones para dar cumplimiento a este indicador; sin embargo, para este indicador no se observó el detalle de la población objeto pues solamente aportaron cifras.

### 7.10.3. Riesgos Vigencia 2020

Para la Vigencia 2020 este grupo se encuentra vinculado a tres (3) riesgos: uno (1) de Implementación; uno (1) de Gestión Legal; y, uno (1) de Atención al Ciudadano; de igual manera, se observa la oportunidad en el registro de los seguimientos. La evidencia que los soporta se observó en las carpetas compartidas dispuestas para este fin así:

- **RIESGO IMPLEMENTACIÓN:** “*Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración*”. Acción: “*Mediante una Matriz de Seguimiento el funcionario encargado realiza la verificación periódica de la información registrada en el SIR para promover la fidelización de la misma de acuerdo con las directrices impartidas por la DPR*”.
  - Se verificaron las subcarpetas de nombre “FEBRERO” y “MARZO” donde se observa: a) correo electrónico de fecha 05 de marzo de 2020 donde se evidencia la revisión de entrega de BIE’s; b) tres actas de reunión donde se observa el seguimiento de diferentes asuntos; y, c) soportes de la matriz de seguimiento a los temas: 1) Seguimiento a PdT; 2) Terminación de Beneficios; 3) Terminación FpT; 4) Riesgos; y, 5) BIE; estas evidencias cumplen.
- **RIESGO DE GESTIÓN LEGAL:** “*No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente*”. Acción: “*Realizar seguimiento trimestral a las actividades del proceso de gestión legal en el territorio, estableciendo alertas y acciones frente a las mismas*”.
  - De la evidencia contenida en la carpeta compartida, dispuesta para este fin, se observan dos (2) actas de seguimiento a los temas de a) atención jurídica; b) Verificación al cumplimiento de la Ley 1424; c) casos de riesgo; y, d) Seguimiento a PAS. En la subcarpeta de nombre: “Febrero” se observó que el archivo en formato Microsoft Excel de nombre “Avance Verif\_L 1424.xlsx” carece de la información acerca de quién elaboró, quién revisó y fecha de elaboración; en la subcarpeta de nombre “Marzo” se observó que el archivo en formato Microsoft Excel de nombre “Avance Verif\_L 1424.xlsx” carece de la fuente de información o sea que no se sabe de dónde proviene y, además, no cuenta con los datos acerca de quién elaboró; quién revisó y la fecha de elaboración. Lo anterior incumple con lo establecido en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).
- **RIESGO ATENCION AL CIUDADANO:** “*Inoportunidad en el seguimiento a los términos de ley y a la calidad de las respuestas de las PQRSD en la agencia*”. Acción: “*Identificar el porcentaje de cumplimiento (numerador y denominador) en la oportunidad de respuesta a las PQRSD en los Grupos Territoriales, Puntos de Atención y Dependencias. Especificar las razones del incumplimiento en caso de que aplique. – ARN Córdoba*”.
  - Se observan 10 archivos, en formato Microsoft Excel, con la relación de las PQRS-D recibidas tanto en el SIR como en el SIGOB; estos documentos permiten ver el seguimiento realizado por el Grupo en los meses de febrero y marzo de la Vigencia 2020 cumpliendo con los lineamientos emitidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019). Sin embargo, en el seguimiento realizado por este Grupo no se observa mención a la calidad de las respuestas emitidas.

#### 7.10.4. Planes de Mejora

- **Planes de Mejora Abiertos**

Una vez verificada la información del Módulo de Mejoramiento del SIGER se observó que este Grupo, con corte del 31 de marzo de la Vigencia 2020, no cuenta con Planes de Mejora en curso.

- **Planes de mejoramiento cerrados para evaluación eficacia:**

Se evaluó el Plan de Mejora PM-18-0006 obteniendo el siguiente resultado:

- En el hallazgo “Materialización del riesgo Falencias en la fidelización y actualización de los datos del Sistema de Información para la Reintegración tal y como se evidenció en el INFORME SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN emitido por la Oficina de control Interno de Gestión”, se evaluó la acción:

ACCIÓN	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO
Verificar trimestralmente la aplicación integral del IR-P-18 PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES DE SERVICIO SOCIAL vigente y realizar los ajustes a que haya lugar en el SIR y en los documentos que soportan su aplicación.	Se revisó una muestra de 18 registros tomados entre marzo de 2018 y el 31 de diciembre de 2019; de esta muestra se evidenció lo siguiente: - En el documento "Acta de Concertación.pdf" de los casos: APR-4608; APR-4484; APR-4483; y, APR-4482 no se indica quién certifica las horas de ASS de los PPR's. Lo anterior incumple lo estipulado en la actividad N° 10 del "Procedimiento para las Acciones de Servicio Social" (IR-P-18, V-2 y de fecha 2018-05-04). - Las fechas del Servicio Social en el SIR no concuerdan con las fechas de certificación como se evidenció en los siguientes casos: a) APR-4437; y, b) APR-4426; adicionalmente, la fecha del Acta de Concertación del ASS APR-4437 es errónea dado que es de una fecha posterior a la que se ejecutó la acción. Lo anterior incumple lo estipulado en la actividad N° 10 del "Procedimiento para las Acciones de Servicio Social" (IR-P-18, V-2 y de fecha 2018-05-04). Teniendo en cuenta lo anterior este hallazgo se califica como: <b>Ineficaz</b> .

### 7.10.5. Proyectos de Inversión

De acuerdo con los dos (2) proyectos de inversión que ejecuta la Agencia, con corte al 30 de marzo de la Vigencia 2020, el Grupo no se encuentra vinculado a estos.

### 7.10.6. Conformidades

- Organización documental y administración de evidencias en las carpetas compartidas de los siguientes para este Grupo.
- Disposición en la atención de los requerimientos en el ejercicio auditor por parte de este Grupo.
- La oportunidad en el registro del seguimiento y análisis en el SIGER del PAT y para los Mapas de Riesgos de los Procesos Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano.

### 7.10.7. No Conformidades

- **Hallazgo 1:** No se está realizando control de registros tal como se evidenció en los siguientes casos:
  - **Plan de Acción: “Producto 3:** Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ,” se observó que, en el documento de nombre “IR-F-79\_Priorización.pdf”, en su página número 10, el listado de asistencia de la “Jornada de Socialización Política de Reintegración” con funcionarios de la Alcaldía de Tierralta (Córdoba) no cuenta con el diligenciamiento del campo: “Hora fin”.
  - **Mapa de Riesgos:** al verificar la información correspondiente al Riesgo de Gestión Legal: “No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente”, en las subcarpetas de febrero y marzo, los archivos en formato Microsoft Excel y de nombre: “Avance Verif\_L 1424.xlsx” carecen de la fuente de información acerca de quién elaboró, quién revisó y fecha de elaboración.

Las anteriores evidencias incumplen con los lineamientos establecidos en el numeral 5.3 (Gestión de Evidencias), literal c. (Tipología y características de las evidencias), acápite: Evidencias propias de la ARN del Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019), y con lo establecido en la actividad 2 del Procedimiento Control de Registros (Código: GD-P-03, Versión: V-3 de fecha 26-11-2014).

- **Hallazgo 2:** Ineficacia en la acción establecida en el Plan de Mejora PM-18-00006 en su hallazgo: “Materialización del riesgo Falencias en la fidelización y actualización de los datos del Sistema de Información para la Reintegración tal y como se evidenció en el INFORME SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN emitido por la Oficina de control Interno de Gestión” dado que:

Se revisó una muestra de 18 registros tomados entre marzo de 2018 y el 31 de diciembre de 2019; de esta muestra se evidenció lo siguiente:

- En el documento “Acta de Concertación.pdf” de los casos: APR-4608; APR-4484; APR-4483; y, APR-4482 no se indica quién certifica las horas de ASS de los PPR’s. Lo anterior incumple lo estipulado en la actividad N° 10 del “Procedimiento para las Acciones de Servicio Social” (IR-P-18, V-2 y de fecha 2018-05-04).
- Las fechas del Servicio Social en el SIR no concuerdan con las fechas de certificación como se evidenció en los siguientes casos: a) APR-4437; y, b) APR-4426; adicionalmente, la fecha del Acta de Concertación del ASS APR-4437 es errónea dado que es de una fecha posterior a la que se ejecutó la acción. Lo anterior incumple lo estipulado en la actividad N° 10 del “Procedimiento para las Acciones de Servicio Social” (IR-P-18, V-2 y de fecha 2018-05-04).

Lo anterior incumple con lo establecido en la Actividad 21 del Procedimiento “Gestión de Acciones Correctivas y de Mejora (EM-P-01, Versión: V-4 de fecha: 2019/06/18)

#### **7.10.8. Observaciones**

- No se realizó el cargue del detalle de la Población Objeto Priorizada en los indicadores del PAT que hacen referencia a la FA y a la FpT en este Grupo.
- En las fichas de los indicadores del PAT no se define la fecha de corte de análisis de información de cada trimestre en este Grupo.
- En el Riesgo del Proceso de Atención al Ciudadano “Inoportunidad al seguimiento de la PQSRD” se observan las siguientes situaciones que puede generar la materialización del mismo, así:
  - En la acción propuesta con el indicador definido se estableció que las PQRS-D recibidas en el mes sean atendidas en el mismo periodo sin tener en cuenta el rezago del mes anterior que no fueron resueltas.
  - El riesgo está orientado a la inoportunidad al seguimiento y no a la inoportunidad de respuesta.
- Los Mapas de Riesgo finalizan el 30 de noviembre de la Vigencia 2020 por lo que no se realiza seguimiento en los meses de diciembre y enero respecto la Materialización del Riesgo en los Procesos de Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano objeto de verificación de la presente auditoría.

#### **7.10.9. Recomendaciones**

- Incluir al Grupo de manera más activa en los proyectos de inversión.
- Continuar incluyendo los temas de socialización de los métodos de operación de la Entidad en las reuniones de equipo o demás escenarios de socialización, con el fin de continuar fortaleciendo la cultura del control y los conocimientos que repercutan en la fidelización de información.
- Por autocontrol y revisiones internas del ARN, generar acciones correctivas o preventivas que permitan fortalecer los procesos.

**NOTA:** se socializó esta información al equipo de trabajo del Grupo mediante correo electrónico de fecha 5/06/2020; posteriormente, se efectuó una (1) reunión de retroalimentación el día 9/06/2020 vía *Microsoft Teams* y, dentro de las solicitudes elevadas por el Grupo ARN Córdoba y atendidas por el Equipo Auditor, se excluyó al APR 4608 en la redacción de la No Conformidad en lo referente a la incoherencia con las fechas de certificación de la Acción de Servicio Social debido

a que esta se certificó bien por parte del actor externo que la califica y por lo que se procedió con el ajuste de dicha solicitud; con respecto a las evidencias no se presentaron observaciones al respecto.

## 7.11. GRUPO ARN CUNDINAMARGA – BOYACÁ – CASANARE

### 7.11.1. Aspectos Generales del Grupo

Para desarrollar la gestión Institucional, en especial, para cumplir las actividades del PAI, la Gestión de los Riesgos, la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora de los planes de mejora y las acciones derivadas de los proyectos de inversión el Grupo ARN Caquetá cuenta con el apoyo del siguiente personal: 14 funcionarios de carrera y 51 contratistas; en el mismo orden de ideas, los costos totales proyectados para la Vigencia 2020 de este rubro son los siguientes:

INFORMACIÓN CONTRATISTAS		
ACTIVIDAD CONTRACTUAL	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Enlace de GT-PA	2	\$ 131.374.186
Facilitador II	8	\$ 366.858.616
Gestor de Ciudadanía	2	\$ 18.678.677
Profesional 9	1	\$ 31.111.600
Reintegrador Justicia y Paz	1	\$ 29.159.034
Profesional de Corresponsabilidad	1	\$ 51.884.005
Profesional de Salud	1	\$ 45.550.475
Profesional de Seguimiento	1	\$ 51.884.005
Profesional Orientador	1	\$ 55.612.197
Profesional Orientador Productivo	1	\$ 25.786.661
Promotor I	2	\$ 17.088.448
Reintegrador I	2	\$ 104.700.058
Reintegrador II	13	\$ 585.882.756
Reintegrador Justicia y Paz	11	\$ 462.869.198
Técnico 1 - Asistente de Atención	1	\$ 38.646.816
Técnico 2	3	\$ 74.702.784
<b>Subtotal Contratistas</b>	<b>51</b>	<b>\$ 2.091.789.516</b>
INFORMACIÓN PERSONAL DE PLANTA		
FUNCIONARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Profesional Especializado 2028 - 21	2	\$ 173.804.585
Profesional Especializado 2028 - 15	4	\$ 209.661.312
Técnico Administrativo 3124 - 17	4	\$ 130.634.640
Técnico Administrativo 3124 - 11	4	\$ 88.163.040
<b>Subtotal Planta</b>	<b>14</b>	<b>\$ 602.263.577</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>65</b>	<b>\$ 2.694.053.093</b>

Fuente: Grupo de Gestión Contractual y Grupo de Gestión del Talento Humano.

Según la carrera administrativa que se está implementando existen algunos cargos que están en proceso de provisión.

En cuanto a los contratistas algunos se encuentran vinculados por periodo semestral y otros anual.

En este punto es importante destacar que, aunque no se solicitó información al respecto, este grupo tiene costos que influyen en la operación y resultado de su gestión así:

- Personal de Vigilancia
- En Comisión como Agentes de la Policía
- Costos de Viajes y gastos viajes (Comisiones)
- Actividades Comunitarias y “Mambrú no fue a la guerra, este es otro cuento” (Proyecto de Inversión)
- Contratistas de los Antiguos ETCR’s

- Otros (Servicios Públicos; gastos de papelería; viáticos; etc.)

### 7.11.2. Plan de Acción 2020

En la “Evaluación por Dependencias” realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión al cierre de la Vigencia 2019 el GT Casanare obtuvo una calificación del **97.50%** de cumplimiento; por otra parte, el GT Cundinamarca – Boyacá obtuvo una calificación del **85.71%** La recomendación emitida, para ambos Grupos, frente al cumplimiento fue: *“se recomienda continuar fortaleciendo el tema de evidencias, los reportes cualitativos deben coincidir con las evidencias que dispongan en la carpeta compartida; y se recomienda que para los productos con metas cuantitativas se carguen las bases detalladas de la población que representa el porcentaje de avance”*.

Para la Vigencia 2020 el Grupo ARN Cundinamarca – Boyacá se fusionó con el GT Casanare conforme a lo establecido en la Resolución 3991 del 28/11/2019; finalmente, este Grupo se encuentra oficializado en la Resolución 0835 del 20 de marzo de 2020 y que modifica las resoluciones 0767 de 2018, 3065 y 3991 de 2019. Para esta Vigencia se definieron seis (6) productos con ocho (8) indicadores; sobre este particular es importante precisar que, para el primer trimestre de la Vigencia 2020, no se planificó avance cuantitativo en la gestión. En el proceso de verificación adelantado se observó que el responsable del Grupo reportó información cualitativa de manera oportuna en el SIGER.

Se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida disponible para este fin y, resultado de ello, se observó lo siguiente:

- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”.** Indicadores: a) **“Porcentaje de la población objeto en reintegración que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Cundinamarca – Boyacá - Casanare 2020”;** y, b) **“Porcentaje de la población objeto en reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Cundinamarca – Boyacá – Casanare 2020”**
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel con las cifras de Población Objeto (Reintegración, Reincorporación y Justicia y Paz) con un total de población de 913 PPR’s y objeto de inclusión a FpT 677 PPR’s tal y como consta en reporte de fecha 30/03/2020.
  - Se verificaron cuatro (4) Actas de Reunión de fecha 19/02/2020; 26/02/2020; 28/02/2020; y, 10/03/2020 debidamente diligenciadas.
- **Producto 2: “Incidencia en política Territorial”.** Indicador: **“Porcentaje de municipios y departamentos que vinculan en sus planes de desarrollo territorial la política de reintegración y/o reincorporación ARN Cundinamarca – Boyacá – Casanare 2020”:**
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel con el detalle de 21 municipios y de cuatro (4) Departamentos priorizados, a saber: Cundinamarca; Boyacá; Casanare y Amazonas.
  - Se verificaron 27 actas de reunión de Incidencia Política realizadas con las alcaldías de varios municipios de los Departamentos de Cundinamarca, Boyacá y Casanare.
- **Producto 3: “Iniciativas desarrolladas a nivel local, relacionadas con la construcción de paz, convivencia y reconciliación”.** Indicador: **“Número de iniciativas de construcción de paz, convivencia y reconciliación fortalecidas – ARN Cundinamarca – Boyacá – Casanare 2020”:**
  - Se verificó formato “INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA” para tres (3) iniciativas comunitarias proyectadas para la Vigencia 2020: a) “INTERCAMBIOS COMUNITARIOS PARA LA RECONCILIACION Y LA MEMORIA” en los Municipios de Soacha (Cundinamarca),

- Facatativá (Cundinamarca), Cajicá (Cundinamarca), Tocancipá (Cundinamarca), Zipaquirá (Cundinamarca), Cabrera (Cundinamarca), Bogotá (Cundinamarca), Fusagasugá (Cundinamarca), Venecia (Cundinamarca) y Sogamoso (Boyacá); b) “CONSTRUCCIÓN DE PAZ CON ENFOQUE DE GÉNERO – MUJERES PIO DE FORJADORAS DE PROGRESO” en el Municipio de Pasca (Cundinamarca); y, c) “TENDIENDO PUENTES VILLANUEVA” en el municipio de Villanueva (Casanare).
- Se verificaron dos (2) actas de fecha 17/03/2020 y 3 y 4/03/2020 debidamente diligenciadas.
  - Se verificaron dos (2) correos electrónicos de fecha 26/02/2020 y Asunto “CONSTRUCCION BIDIRECCIONAL TRABAJO ARTICULADO AÑO 2020”.
- **Producto 4: “Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ”.** Indicador: **“Número de iniciativas territoriales de prevención y entornos protectores fortalecidas – ARN Cundinamarca – Boyacá – Casanare 2020”:**
    - Se verificó formato: “INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA”, de las siguientes Iniciativas Comunitarias: a) “Recuperando mi Esencia” en Puerto Nariño (Amazonas); y, b) “Estrategia de prevención al Reclutamiento en la Institución Educativa: “La Campiña” en Yopal (Casanare).
    - Se verificaron tres (3) actas de fechas: 06/02/2020; 27/02/2020; y, 29/02/2020.
  - **Producto 5: “Radicación de Beneficios de Inserción Económica”.** Indicador: **“Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN – Cundinamarca – Boyacá – Casanare 2020”:**
    - Se verificó reporte en formato Microsoft Excel que presenta en cero (0) las cifras de BIE’s radicados por el Grupo.
    - Se verificó correo electrónico del 09/03/2020 y de Asunto “Convocatoria mesa de generación de ingresos para el 24/03/2020”.
  - **Producto 6: “Vinculación de personas a la oferta social institucional”.** Indicadores: a) **“Porcentaje de personas en reintegración que acceden a la oferta social en Educación – ARN Cundinamarca – Boyacá – Casanare 2020”;** y, b) **“Porcentaje de personas en reincorporación que acceden a la oferta social en Educación – ARN Cundinamarca – Boyacá – Casanare 2020”**
    - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel con las cifras de la población objeto (Reintegración, Reincorporación y Justicia y Paz) para un total de 913 PPR’s y Objeto de Inclusión a FpT de 726 PPR’s de acuerdo con reporte de fecha 30/03/2020.
    - En el reporte cualitativo del SIGER se menciona que “se realizó análisis sobre la oferta institucional en la región, permitiendo identificar los Departamentos atendidos por el GT, esto de acuerdo a los necesidades e intereses de la población en Reincorporación; e identificación de instituciones con ofertas territoriales con metodología CAFAM, IE municipales y departamentales así como los convenios ARN-UNAD Maestro Itinerante y Oferta Educativa COMPENSAR”, de este reporte no se aportaron evidencias.

### 7.11.3. Riesgos Vigencia 2020

Este Grupo se encuentra vinculado a tres (3) riesgos de los procesos de Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano; de igual manera, se observa la oportunidad en el registro de los seguimientos y la respectiva evidencia en las carpetas compartidas dispuestas para este fin, así:

- **RIESGO IMPLEMENTACIÓN:** *“Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración”*. Acción: *“Mediante una Matriz de Seguimiento el funcionario encargado realiza la verificación periódica de la información registrada en el SIR para promover la fidelización de la misma de acuerdo con las directrices impartidas por la DPR”*.

Se verificaron los archivos mediante los cuales se hace seguimiento a la acción del riesgo encontrando lo siguiente:

- Se verificó archivo de nombre “MATRIZ DE SEGUIMIENTO FEBRERO” de febrero que contiene información acerca de: a) Terminación FA: cinco (5) PPR’s; b) Terminación FpT: dos (2) PPR’s; c) PdT’s: (33) PPR’s; y, d) BIE’s: cuatro (4) PPR’s.
- Se verificó archivo “MATRIZ DE SEGUIMIENTO MARZO 2020” que contiene información acerca de: a) Terminación FA: 12 PPR’s; b) Terminación FpT: cuatro (4) PPR’s; c) PdT’s: 56 PPR’s; y, d) BIE’s: seis (6) PPR’s. En el reporte en el SIGER se mencionó lo siguiente: “Para el periodo de marzo de 2020 se realizó el cargue de 3 actas de culminación del beneficio de atención psicosocial, todas cumpliendo los requisitos, sin embargo, en la matriz remitida por el GAT no se está incluyendo este beneficio para revisión”, por lo cual se recomienda incluir el soporte en la carpeta compartida.
- Se verificaron archivos en formato Microsoft Excel de nombre: “MATRIZ DE SEGUIMIENTO ABRIL 2020” que contiene información acerca de: a) FA: cuatro (4) registros; PdT’s: 64 registros; y, c) Casos de Riesgos: un (1) registro.

- **RIESGO DE GESTIÓN LEGAL:** *“No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente”*. Acción: *“Realizar seguimiento trimestral a las actividades del proceso de gestión legal en el territorio, estableciendo alertas y acciones frente a las mismas”*.

Se verificaron los archivos mediante los cuales se hace seguimiento a la acción del riesgo encontrando lo siguiente:

- Se verificó Acta de Reunión de fecha 02/04/2020 en la cual se realizó seguimiento a la gestión legal del área jurídica del GT Cundinamarca – Boyacá – Casanare durante el mes de marzo de la Vigencia 2020.
- Se verificaron actas de enero, febrero y marzo de la Vigencia 2020.
- Se verificó archivo en formato Microsoft Excel de nombre “MATRIZ DE SEGUIMIENTO GESTION LEGAL ABRIL 2020”, que contiene información acerca de un (1) caso de riesgo (UPAR-5168).
- Se verificó correo electrónico de fecha 15/05/2020 en el cual se informa del procedimiento interno para dar tratamiento a los casos de riesgo que atiende el Grupo.

- **RIESGO ATENCION AL CIUDADANO:** *“Inoportunidad en el seguimiento a los términos de ley y a la calidad de las respuestas de las PQRSD en la agencia”*. Acción: *“Identificar el porcentaje de cumplimiento (numerador y denominador) en la oportunidad de respuesta a las PQRSD en los Grupos Territoriales, Puntos de Atención y Dependencias. Especificar las razones del incumplimiento en caso de que aplique. – Cundinamarca – Boyacá – Casanare 2020”*.

Se verificaron los archivos mediante los cuales se hace seguimiento a la acción del riesgo encontrando lo siguiente:

- Se verificó archivo en formato Microsoft Word de nombre “PQRSD ENERO-FEBRERO-GT CUNDINAMARCA-BOYACA-CASANARE”, que contiene la información cuantitativa de los siguientes casos SIGOB: enero: seis (6) casos y febrero: 18 casos; SIR: enero: dos (2) casos y febrero: ocho (8) casos, para un total de PQRS-D tramitadas de ocho (8) en enero y 26 en febrero de la Vigencia 2020; en este punto es importante recalcar que este documento no tiene la información de quién elaboró, quién revisó y fecha de elaboración.

- Se verificó archivo en formato Microsoft Word de nombre “PQRSD MARZO-GT CUNDINAMARCA-BOYACA-CASANARE”, que contiene la información cuantitativa de ocho (8) casos SIGOB y tres (3) casos SIR para un total de 11 PQRS-D.
- Se verificó archivo en Microsoft Word de nombre: “PQRSD ABRIL-GT CUNDINAMARCA-BOYACA-CASANARE”, que contiene la información cuantitativa de tres (3) casos SIGOB y tres (3) casos SIR para un total de seis (6) PQRS-D tramitadas en el mes.

#### 7.11.4. Planes de Mejora

Una vez verificada la información del Módulo de Mejoramiento del SIGER, se observó que este Grupo, a corte 31 de marzo de la Vigencia 2020, no cuenta con planes de mejoramiento en estado: Abierto. Sin embargo, se verificaron los planes de mejoramiento pendientes de evaluación de eficacia y, en este sentido, se realizó la siguiente verificación:

- **Planes de Mejora Abiertos**

Una vez verificada la información del Módulo de Mejoramiento del SIGER, se observó que este Grupo, a corte 31 de marzo de la Vigencia 2020, no cuenta con planes de mejoramiento en estado: Abierto.

- **Planes de Mejora Cerrados para evaluar eficacia**

Una vez verificada la información del Módulo de Mejoramiento del SIGER, se observó que este Grupo, a corte 31 de marzo de la Vigencia 2020, no cuenta con planes de mejoramiento en estado: Abierto.

- **Plan de Mejora PM-19-00017 (GT Casanare)**

La última auditoría realizada el GT Casanare se realizó en el mes de abril de la Vigencia 2019, resultado de esta auditoría se generó el Plan de Mejora **PM-19-00017** que está compuesto por tres (3) acciones para una (1) No Conformidad relacionada con la ineficacia de dos (2) Planes de Mejora para el tema de BIE's. A continuación, se detalla la información acerca del mismo:

De acuerdo con la información remitida por la ST el resultado obtenido por el GT Casanare para la Vigencia 2019 correspondió a un 9%; teniendo en cuenta lo anterior, se observa que cumplió con la meta estipulada que era de un máximo del 15% siendo de esta manera: **Eficaz**.

- **Planes de Mejora PM-15-00002 y PM-15-00003 (GT: Cundinamarca – Boyacá)**

Revisado el SIGER y los planes de mejoramiento asignados al GT Cundinamarca – Boyacá, se evidenció que a dos (2) Planes de Mejora de la Vigencia 2015 no se les realizó cierre por eficacia de la totalidad de las acciones, así: **el PM-15-00002** se suscribió con 15 No Conformidades y 31 acciones; y el **PM-15-00003** se suscribió con seis (6) No Conformidades y 14 acciones. En este sentido, y en el marco de esta auditoría, se realizó el cierre de las acciones pendientes e implementadas en su momento con concepto: **Eficaz**, ya que las causas de las mencionadas No Conformidades han sido abordadas en auditorías y planes de mejora que se realizaron posteriormente a la Vigencia de la suscripción de los planes; adicionalmente por tratarse de un momento en donde el GT estaba dividido en: GT Cundinamarca Norte y GT Cundinamarca Sur. A continuación, se detalla cada Plan de Mejora con el concepto de cierre dado por el auditor en su momento de todas las acciones.

## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

- **PM-15-00002 – Cundinamarca Sur – Auditoria Integral 156**

HALLAZGO	ACCIONES	CIERRE DE CONTROL INTERNO
<p>[...]NO CONFORMIDAD 1: En encuestas realizadas a los PPR's dentro de las respuestas más relevantes tenemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se pudo evidenciar que entre las causas por la que no ha terminado su proceso de reintegración es por: situación jurídica, fallas en el proceso, pendiente entrega certificados de estudio, pendiente formación académica, falta de tiempo por el trabajo, por servicio social.</li> <li>• Se pudo evidenciar que el 42% de los PPR no ha tenido visita domiciliaria, el 15% manifiesta que la han recibido una vez al año, lo cual lo explica la ruta de reintegración documentada en SIGER "documento de apoyo Fundamentos metodológicos para el plan de trabajo" donde se describen los insumos para la caracterización (visita domiciliaria) [...].</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar los cursos de FA y FPT que no cuentan con estado Final. y solicitar a través del Reintegrador a las Instituciones y/o PPR la información correspondiente para el cierre (seguimiento trimestral).</li> <li>2. Solicitar retroalimentación a la profesional jurídica sobre el seguimiento realizado a los PPR con solicitudes y proyectados a culminar. (PPR MAPPAZ y proyectados a culminar el tercer trimestre del año)</li> <li>3. Verificar que todas las PPR cuenten con la encuesta de habitabilidad como requisito para la caracterización inicial.</li> </ol>	<p>Se allega la base de datos con la identificación de los estados de las PPR's correspondientes al GT y se comunica a los profesionales reintegradores, a través de correo electrónico, donde se emite la directriz para que gestionen ante las instituciones educativas generar el estado final de FA y FpT de las PPR's que hacen parte de las mismas.</p> <p>Se evidencia matriz de seguimiento con observaciones del área jurídica de las PPR's con solicitudes y proyectados a culminación.</p> <p>Se allega base de datos con los 657 PPR's a quienes se les aplicó encuesta de habitabilidad que hacen parte del GT y se evidencia un cumplimiento del 96%.</p>
<p>[...]NO CONFORMIDAD 2: Que los 32 casos de autos para mejor proveer solo fueron allegados al GT el día 20 de abril de 2015 en el transcurso de la auditoria mediante correo electrónico, lo cual evidencia que no se están cumpliendo los tiempos de respuesta por parte de la subdirección de gestión legal sobre estos procesos sancionatorios[...].</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacer seguimiento mensual de acuerdo al envío de los memorandos con los PAS del GT. Realizar Cronograma</li> </ol>	<p>Se evidencia la realización del cronograma y el envío de los correos a gestión legal donde solicita información el seguimiento de los procesos Administrativos Sancionatorios.</p>
<p>[...]NO CONFORMIDAD 3: Se pudo evidenciar que mediante 6 memorandos, fueron enviados a la Subdirección de Gestión Legal 200 carpetas de Procesos Administrativos Sancionatorios, la subdirección de Gestión Legal por medio del MEM14-012602 del 05 de diciembre de 2014, enviaron 132 carpetas[...].</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacer seguimiento mensual de acuerdo al envío de los memorandos con los PAS del GT. Realizar Cronograma</li> </ol>	<p>Se evidencia la realización del cronograma y el envío de los correos a Gestión Legal donde solicita información y el seguimiento de los Procesos Administrativos Sancionatorios.</p>
<p>NO CONFORMIDAD 4: Existe un caso desde el año 2012 del participante con cota 0231-06 condenado por extorsión del cual no se ha podido realizar gestión alguna por parte de la ACR, ya que en su momento se solicitó al juzgado 40 promiscuo de Doncello Caquetá copia del proceso y a la fecha no se ha allegado por parte de la entidad judicial documento alguno al Grupo Territorial.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar por medio del asistente de Información ayuda sobre el mejoramiento de la página web, cronograma de firmas concretado en el equipo de trabajo o entre abogada y Coordinadora (E), solicitar colaboración directa con en el ente judicial.</li> </ol>	<p>Se allega acta del 21 de julio de 2015 donde se establece que los jueves de cada mes se realiza la revisión y suscripción de firmas de documentos; de igual forma, se recibe respuesta por parte del juzgado de ejecución de penas y medidas de seguridad de descongestión de Florencia (Caquetá) el 20 de noviembre de 2015 con el estado en el cual se encuentra la PPR; de igual forma, en una acción que también hace parte de este Plan de Mejora se solicita a Gestión de Tecnología de la Información sobre el mejoramiento de la página electrónica; por lo tanto, la acción de mejora se cierra.</p>
<p>NO CONFORMIDAD 5: En la página web el informe que arroja al 6 día, se trata de consultar y no aparece, ya que en la misma no hay soporte de cargue del aviso, no existe un mecanismo que permita verificar si quedó en la página.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar por medio del asistente de Información ayuda sobre el mejoramiento de la página web</li> </ol>	<p>Se evidencia la gestión realizada en cuanto a la solicitud de mejoramiento de alertas de la página electrónica y, tras varios correos, desde el mes de agosto y la realización de reunión con la OTI el 12 de noviembre de 2015 donde dicha dependencia se compromete a tener solucionado el problema el 27/11/2015.</p>
<p>NO CONFORMIDAD 6: En el estado "Estudios para actos de pérdida", existen 75 casos de procesos administrativos sancionatorios desde el 2013 que están para estudio en la Subdirección de Gestión Legal y a la fecha de esta auditoria no se ha obtenido respuesta alguna en el Grupo Territorial.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacer seguimiento mensual de acuerdo al envío de los memorandos con los PAS del GT. Realizar Cronograma</li> </ol>	<p>Se evidencia la realización del cronograma y el envío de los correos a Gestión Legal donde solicita información y el seguimiento de los procesos Administrativos Sancionatorios</p>
<p>NO CONFORMIDAD 7: Respecto a los procedimientos y formatos utilizados para la realización de su labor diaria, informa que los formatos se encuentran mal enfocados para infracciones de ausencia en el proceso, es decir aquellas PPR que entran en estado de IPPB y que por instrucción de la Subdirección de Gestión Legal estos se pueden adaptar a la necesidad requerida, contraviniendo la norma de calidad NTCGP1000 el cual no permite</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informar a la SGLAP las falencias del o los formatos cuando éstos no cumplan con la realidad de la PPR.</li> <li>2. Solicitar los cambios para los ajustes de los formatos según aplique.</li> </ol>	<p>Se realizan las respectivas gestiones de notificar a SGLAP las falencias en los formatos y se realiza el cambio de formatos a plantillas que se adecuan a las necesidades de la labor.</p>

## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

HALLAZGO	ACCIONES	CIERRE DE CONTROL INTERNO
modificar ningún formato sin previa autorización por parte de planeación.		
[...]NO CONFORMIDAD 8: Esta auditoria pudo evidenciar que los siguientes PPRs abajo mencionados están incursos en el artículo 11 de la Resolución 163 y 754, durante la Vigencia 2014 (iniciales nombres): a) LOG; b) MEP; c) MYS; d) MAO; e) PKAVG; f) RCG; g) YDLS; y, h) YLU. Se pudo evidenciar que no existen controles en el Grupo territorial para evitar que estos hechos NO se repitan durante la Vigencia 2015[...].	<ol style="list-style-type: none"> <li>Asesorías por reintegrador de acuerdo a los casos que presenta.</li> <li>Profundizar y dar directrices en las reuniones de equipo.</li> <li>Envío semestral de base de datos con variables que permitan detectar a tiempo el factor de terminación de los beneficios.</li> <li>Generar un punto de control con los Técnicos Administrativos y Profesionales Reintegradores con cada nuevo PPR matriculado en FA o FPT a partir de la fecha</li> </ol>	Se allegan las evidencias de actas de reunión entre la asesora de ruta y el profesional reintegrador del GT en las cuales queda consignada la asesoría y el seguimiento realizado a cada uno de sus participantes con el fin de avanzar en el cierre del componente de acuerdo a lo establecido en el artículo 11 de la Resolución 754; de igual manera, se allega correo con la comunicación de la base de datos para el seguimiento del componente de formación académica de las PPR's del GT; también, se allegan actas de reuniones de equipo donde se profundizan las directrices establecidas en la resolución 754. allegadas las anteriores evidencias. Por lo tanto, se cierra la acción de mejora, toda vez que se cumplió con lo programado.
NO CONFORMIDAD 9: Se debe mejorar la eficiencia en la gestión para el servicio social de los PPR, pues como evidencia de lo anterior existen 349 PPRs activos que solamente les falta este componente para su culminación	<ol style="list-style-type: none"> <li>Socializar las ofertas de fin de semana y las acciones de servicio social por toda Bogotá en las reuniones de equipo, correos electrónicos y carteleras. (retroalimentación mensual)</li> </ol>	Se allegan las evidencias de cumplimiento de la acción, se evidencian los correos por parte de la asesora de ruta socializando las ofertas de SS viables para el GT, correos enviados el 22 de junio, 6 de julio y 6 de octubre, junto con una base de datos de ofertas de SS y un acta del 16 de julio.
NO CONFORMIDAD 10: Existen 383 PPR que llevan en la ruta de reintegración más de 7 años, incumpliendo con el periodo señalado en la resolución 754 del 2013.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar base de seguimiento con las PPR con más de 7 años en el proceso teniendo en cuenta las variables de cierre de componentes, servicio social y solicitudes a las entidades de orden judicial, con el fin de generar tareas específicas y avance en el cumplimiento de requisitos para culminaciones.</li> </ol>	Se evidencia el cumplimiento de la acción de mejora y se allega correo y base de datos con las PPRs que llevan más de 7 años en el proceso y su actual estado.
NO CONFORMIDAD 11: Esta auditoria pudo evidenciar mediante encuesta con los Reintegradores falta capacitación en temas de MECI, Calidad y SIGER. Es de mencionar que del 100% de los Reintegradores encuestados todos manifestaron tener vacíos conceptuales en estos temas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Realizar en las reuniones de equipo (Julio, agosto y septiembre) entrenamiento y ejercicios de recordación en temas de Planeación, Calidad y SIGER.</li> </ol>	Se evidencian las actas de reunión de equipo de los días 16 de julio y 19 de agosto de la presente anualidad donde se realiza capacitación en temas de SIGER y calidad.
[...]NO CONFORMIDAD 12: Esta auditoria pudo evidenciar que, de 68 planes de negocio desembolsados en el 2014, 44 de ellos tienen seguimiento y arrojan estados en operación y en riesgo, 3 se han trasladado y 18 no tienen información. Se estudiaron 06 carpetas de planes de negocio de manera aleatoria, encontrando que no se tiene los documentos soportes para otorgar la viabilidad del proyecto y el diligenciamiento de los formatos presenta información deficiente. De otra parte, se visitaron 7 planes de negocio desembolsados en el 2014, con los siguientes resultados:	<ol style="list-style-type: none"> <li>Capacitación a Reintegradores sobre la Dimensión Productiva donde se profundice en el seguimiento a las unidades de negocio.</li> <li>Actualizar a través de las visitas de ISUN las direcciones cuando aplique.</li> <li>Base de seguimiento de aplicación ISUN.</li> <li>Realizar un comité previo a la radicación de los BIE, para evaluación y aprobación de los mismos.</li> </ol>	<p>Se evidencia que en las reuniones de equipo del 16 de julio y 18 de septiembre de la Vigencia 2015 se realizó capacitación a los reintegradores en cuanto a seguimiento de unidades de negocio.</p> <p>Se contrasta la dirección diligenciada en el formato ISUN con la dirección registrada el módulo BIE; a continuación, se realiza actualización de direcciones en SIR conforme novedades de cambio. Sin embargo, el corte octubre – diciembre 2015 no presentó novedades.</p> <p>Se registró en la base de seguimiento de ISUN la información desde la elaboración del acta de entrega de bienes de cada unidad de negocio y la realización de cada ISU; esta información es aplicada y entregada por el profesional reintegrador al técnico administrativo 11 para el trámite correspondiente en la base de seguimiento y en el SIR.</p> <p>Se evidencian las actas de los Comités BIE del 18 de agosto, 15 de octubre y 27 de noviembre de 2015; además, una base de datos con los BIE del GT donde se evalúa lo que requiere y le hace falta a la PPR para la solicitud del BIE.</p>
a.- 5 planes de negocio están abiertos y se han realizado los ISUN respectivos, más ninguno de ellos lleva información de ingresos y egresos financieros, por cuanto no se han capacitado en estos temas ni tampoco en el seguimiento se ha trabajado en cómo elaborar balances financieros. Tampoco se pudo observar que en los seguimientos se hable de temas de comercialización, rotación de inventarios etc.[...]		Desde el mes de abril de 2015 se realizó seguimiento a los cronogramas de actividades reportados por los profesionales de Reintegración, especialmente en días de atención y visitas domiciliarias, de lo cual ya se reportaron las evidencias correspondientes en el
NO CONFORMIDAD 13: Esta auditoria pudo evidenciar que no existía cronogramas por Reintegrador en la Vigencia 2014, sin embargo, para el 2015 se están elaborando de manera indicativa. se dice indicativa por	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicitar quincenalmente cronograma de visitas domiciliarias y días de atención a PPR en el GT.</li> </ol>	

## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

HALLAZGO	ACCIONES	CIERRE DE CONTROL INTERNO
cuanto esto no se cumple y es solo un requisito administrativo.		módulo SIGER. Desde el mes de diciembre de 2015 se envió correo electrónico a los profesionales informando sobre la necesidad de individualizar la programación de visitas domiciliarias a partir del año 2016 (soporte que también fue cargado en el SIGER) a lo cual se le realizará seguimiento en el transcurso de año.
NO CONFORMIDAD 14: Esta auditoria pudo evidenciar que para los casos de los Procesos Administrativos Sancionatorios las cifras no coinciden entre las reportadas por la Subdirección de Gestión Legal y las reportadas por el Grupo territorial así: a) En investigación preliminar: La Subdirección reporta un total de 15 casos y el Grupo territorial reporta cero casos.; b) Traslado CS: La Subdirección reporta 4 casos y el Grupo Territorial Cero; c) Acto de Archivo: La Subdirección reporta 9 casos y el Grupo Territorial 4; d) Acto de Perdida : La Subdirección reporta 280 casos y el Grupo Territorial 285; e) Auto para mejor Proveer: La Subdirección reporta 35 y el Grupo Territorial 32; f) Estudio para acto de archivo la Subdirección reporta 66 casos y el Grupo Territorial 75 ; y, g) Estudio para perdida: La subdirección reporta un caso y el Grupo Territorial 396.	Comité mensual para determinar el seguimiento de los PAS, 1424, cruce información de la SGLAP y la del GT y generar un cronograma para el apoyo del equipo administrativo en dichas tareas.	Se allega acta del 21 de julio de 2015 donde se establece que los jueves de cada mes se realiza la revisión y suscripción de firmas de documentos, de igual forma se recibe respuesta por parte del Juzgado de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de Descongestión de Florencia el 20 de noviembre de 2015 con el estado en el cual se encuentra la PPR. De igual forma, en una acción que también hace parte de este Plan de Mejora se solicita a Gestión Tecnologías y de la Información sobre el mejoramiento de la página electrónica; por lo tanto, la acción de mejora se cierra.
<p>NO CONFORMIDAD 15: Una vez revisadas y analizadas las encuestas realizadas a los profesionales reintegradores, se evidenció lo siguiente, que requiere un plan de mejoramiento para su fortalecimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe articulación entre los actores involucrados de IPBE, (Subdirección de Gestión Legal, Coordinadora y Jurídica)</li> <li>• No hay claridad en el enfoque condicional. (1)</li> <li>• No se conocen las razones para la ruta especial. (1)</li> <li>• No es claro cómo se evalúan los Planes de trabajo. (3)</li> <li>• No es claro el cómo se elabora la caracterización y elaboración de los planes de trabajo. (3)</li> <li>• Falta de continuidad y seguimiento a los PPR, ocasionada por los constantes cambios de población asignada. (4)</li> <li>• Demoras en los procesos del aplicativo SIR. (3)</li> <li>• La metodología de los planes de trabajo no es coherente con los instructivos socializados, planeación de nivel central no se ajusta a la realidad para planes de trabajo. No se contaban con manuales lo que generó muchos reprocesos. (3)</li> <li>• Para el cargue en el SIR de las evoluciones del cumplimiento de los acuerdos cambiaron el módulo alrededor de tres veces.(3)</li> <li>• Los profesionales reintegradores presentan las siguientes dificultades, para cumplir con las obligaciones contractuales: Los horarios de los servicios sociales no son flexibles, faltan ofertas en Instituciones educativas, poca oferta en el SENA para para FPT, mucha carga operativa para los profesionales reintegradores en el (SIR) y les quita tiempo para la atención de sus PPR, cambio de población atendida demora su caracterización y elaboración de planes de trabajo, falta de interés y compromiso de los PPR y no hay apoyo o protección para la realización de las visitas domiciliarias. (3,5,6,7)</li> <li>• Para la Vigencia de 2014 a los profesionales reintegradores nunca se les solicito cronograma. Con lo anterior, esta auditoria pudo evidenciar en el Sistema de Gestión de Calidad el incumplimiento de la</li> </ul>	1. Jornada de fortalecimiento en los enfoques condicional y especial	El 19 de junio, en reunión de equipo, se evidencia que se expusieron en el marco de la resolución 0754 y el instructivo ACR para la postulación a enfoques la contextualización de los términos Enfoque Condicional y Enfoque Especial las consideraciones generales de la resolución frente al tema.
	2. Retroalimentación oportuna por parte de la Reintegradora 3 a los reintegradores sobre los resultados de los postulados al enfoque condicional a través de correo electrónico.	Se evidencian los correos enviados por la R III retroalimentando los participantes postulados a enfoque condicional.
	3. Socializar las ofertas de fin de semana y las acciones de servicio social por toda Bogotá en las reuniones de equipo, correos electrónicos y carteleras. (retroalimentación mensual si hay nuevas acciones y ofertas)	Se allegan las evidencias de cumplimiento de la acción; se evidencian los correos por parte de la Asesora de Ruta socializando las ofertas de SS viables para el GT, correos enviados el 22 de junio, 6 de julio y 6 de octubre, junto con una base de datos de ofertas de SS y un acta del 16 de julio.
	4.Solicitar quincenalmente cronograma de visitas domiciliarias y días de atención a PPR en el GT.	Se allegan los cronogramas de los profesionales reintegradores donde especifican las visitas y las actividades a realizar con los participantes, pero no se evidencia la individualización de los mismos. Se cierra la acción de mejora, pero en próximas auditorias se validará que dichos cronogramas estipulen la atención individualizada de los participantes a atender y a visitar.
	5. Comité mensual para determinar el seguimiento de los PAS, 1424, cruce información de la SGLAP y la del GT y generar un cronograma para el apoyo del equipo administrativo en dichas tareas.	Se evidencia que, a través de los memorandos enviados al nivel central a SGLAP, se realiza seguimiento a los PAS del GT; además, se crea un equipo de apoyo administrativo para realizar dicho seguimiento. De igual forma, se evidencia el cronograma de seguimiento a los PAS donde los jurídicos realizan el análisis de los mismos y realizan el cruce de información con las bases generadas por Gestión Legal.
	6. Reunión entre Asesor de Ruta y Reintegrador saliente solicitándole documentación cualitativa y cuantitativa sobre el seguimiento a las por asignadas y los compromisos adquiridos durante la ejecución del contrato.	Se evidencia el cumplimiento de la acción de mejora; se allega Acta de Reunión del 30 de junio de la Asesora de Ruta y la PPR saliente; se allegan correos con la información de entrega de las PPRS a su cargo y base de datos con la información de las PPR's con su estado.

## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

HALLAZGO	ACCIONES	CIERRE DE CONTROL INTERNO
NTCGP1000-2009 en los siguientes numerales (4,1 LITERALES C,D,E,F,G, Y 8.2.3 , 8.2.4 , 4.2)	7. Capacitación sobre planes de trabajo: caracterización, elaboración de acuerdos, evaluación de acuerdo a los últimos instructivos. 8. Actualización de los instructivos y procedimientos para el ciclo de plan de trabajo.	Se evidencia la gestión realizada a través de las reuniones de equipo del 16 de Julio y 19 de agosto de la presente anualidad donde se trataron temas como: orientaciones y recomendaciones en la caracterización, ejecución y evaluación de los PdT's. Por lo tanto, se cierra la acción de mejora.

### - PM-15-00003 – Cundinamarca Norte – Auditoria de Calidad 1513

HALLAZGO	ACCIONES	CIERRE DE CONTROL INTERNO
NO CONFORMIDAD 1: La actividad No. 6 Procedimiento de acceso y seguimiento al beneficio de acompañamiento psicosocial IR-P-07 requiere que se realice retroalimentación sobre el resultado del tamizaje EMP a la persona en proceso de reintegración, se evidenció en el caso del CODA 0440-14 que no se realizó la misma.	1. Entrenamiento sobre EMP a los profesionales psicólogos del GT.	Se evidencia el listado de asistencia a la capacitación: "entrenamiento sobre EMP a los profesionales" realizada el día 31 de agosto de la Vigencia 2015.
	2. Encuentro entre R3 y R2 para coordinar las devoluciones de los resultados mensualmente.	Después de realizado el cronograma de aplicación de EMP se realizaron las correspondientes notas para ser anexadas a los conceptos de Reintegración, las que se enviaron por correo a los Profesionales Reintegradores 2 y sirvieron de soporte para la discusión de los casos a partir de los resultados.
	3. Cronograma para devoluciones de los R2 psicólogos y el R3 para las PPR pendientes-2014.	Se evidencia el cronograma de octubre, noviembre y diciembre de devoluciones de los R2 y R3 para las PPR's.
NO CONFORMIDAD 2: El CODA 0440-14 se le realizó caracterización elaborada entre el 10 de agosto de 2014 y el 9 de abril de 2015, para la cual no se evidenció en el SIR la aplicación de los instrumentos de que los que habla el documento de apoyo Fundamentos metodológicos PdT publicado en el SIGER.	1. Identificar los casos de caracterización que vienen del año 2014 y se terminaron en el 2015.	Se evidencia el cumplimiento de la acción planeada y se evidencia la base de datos donde se identifican los casos de caracterización que vienen del año 2014 y se terminaron en el 2015 que no cuentan con todos los instrumentos requeridos en el SIR.
	2. Solicitar a los Reintegradores que apliquen o suban los instrumentos faltantes.	Se evidencia la gestión realizada donde se envía correo electrónico de fecha 14/09/2015 a cada uno de los Profesionales Reintegradores sobre las inconsistencias encontradas en aquellos PdT's 2014 que, a la fecha, no cuentan con Encuesta de Habitabilidad, Censo Familiar y EMP.
	3. Solicitar al Grupo de Implementación la posibilidad de editar las caracterizaciones de los casos identificados.	Se solicita al Grupo de Implementación el día 14 de septiembre la posibilidad de editar las caracterizaciones de PPR's que, a 2015, fueron caracterizados pese a que les faltaban algunos instrumentos de caracterización tales como: EMP; Encuesta de Habitabilidad, entre otros. Se remite, nuevamente, correo de fecha 17 de noviembre al Grupo de Articulación solicitando respuesta frente al correo del 14 de septiembre con relación a la posibilidad de editar algunas caracterizaciones 2014. Se obtiene respuesta del Grupo de Articulación el día 04 de diciembre de 2015; en el mismo, se adjuntan Anexos evidenciando la respuesta y que, en la actualidad, no sería necesario dicha edición de las caracterizaciones porque ya éstas fueron concertadas.
NO CONFORMIDAD 3: El plan de trabajo del CODA 0440-14, Se aprobó 10 meses después del ingreso a la ACR. El ingreso se realizó el 19 de junio de 2014 y su primer ciclo del plan de trabajo inició el 22 de abril de 2015. Las dimensiones priorizadas en este ciclo del plan de trabajo son, las siguientes: Personal (proyecto de vida), Productiva (financiera), familiar (recreativa y deportiva), ciudadana (justicia transicional), salud (vinculación a SGSSS).	1. Base de seguimiento trimestral de los nuevos ingresos Vs el tiempo de caracterización.	Se revisa la base de seguimiento con el FUID de la población asignada al GT con las fechas de ingreso versus las fechas de inicio y fin de la caracterización. Esta base se envía por correo a la Coordinadora del GT y a la Asesora de Ruta. Se evidencia el cumplimiento de la acción planteada.
	2. Solicitar al grupo de implementación la revisión de los tiempos de caracterización en relación a la fecha de ingreso de las PPR y corte contractual de lo Reintegradores.	Se evidencia el correo electrónico enviado al Grupo de Implementación donde se solicita la revisión de los tiempos para la caracterización de los PPR's.
"[...]NO CONFORMIDAD 4: Se tomó aleatoriamente el caso del CODA 0588-14, quien ingresó el 21 de agosto de 2014. Inició sus actividades de educación el 31 de marzo de 2015[...]."	1. Solicitar al Grupo de Implementación la revisión del cierre de esta meta cuando aún la PPR seguirá estudiando.	El reporte se encuentra acorde con el Plan de Trabajo del PPR con CODA 0588-14; este PPR cumple la meta toda vez que ya se encuentra graduado de bachiller a junio de la Vigencia 2015.

## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

HALLAZGO	ACCIONES	CIERRE DE CONTROL INTERNO
NO CONFORMIDAD 5: Se selecciona aleatoriamente el caso de DCRR (iniciales nombre PPR) - asociativo Minuto de Dios, Convenio No. 532 DDR 435 de 2013 entre OIM y ACR. Plan No. BIE - PDN 12216 de 2014, en el cual al revisar la carpeta se evidencia la orden de compra de fecha 05/06/2014, donde se relaciona un (1) soldador amigo 181 220 VOL MIG por valor de \$ 2.146.551, sin embargo en las facturas se evidencia lo siguiente: factura No. 310427 de 07/07/2014 relaciona un (1) soldador amigo 181 220 VOL MIG - 1021216 por valor \$1.939.655 y en la factura No. 310426 de 07/07/2014 relaciona de nuevo un (1) soldador amigo 181 220 VOL MIG - 1021216 por valor \$1.939.655. Es decir, se relaciona la compra del mismo artículo en dos facturas diferentes.	1. Verificar que en las actas de entrega de bienes e insumos se hagan las observaciones pertinentes si llegasen a haber cambios con relación a la cotización inicial, o en la orden de compras en caso de convenios.  2. Socializar el hallazgo en reunión de equipo y solicitar en los casos que aplique la claridad en las actas de bienes e insumos cuando no coincida lo pactado en un primer momento.	Se allega el acta de entrega de bienes e insumos de la PPR donde, al final de la misma, se realiza la observación de la compra de dos (2) soldadores y relacionan los numero de las facturas de compra, toda vez que en las cotizaciones solamente se especificó la compra de uno (1).  Se evidencia acta del mes de septiembre de la Vigencia 2015 donde, en reunión de equipo, con el objetivo de "realizar capacitación en temas de ISUN-número de visitas y acta de entrega de bienes e insumos", se presentó el tema y se deja expuesto que en el acta de entrega de bienes se aclare lo pactado.
NO CONFORMIDAD 6: Se evidencian la aplicación del Instrumento de monitoreo y seguimiento a unidades de negocio (ISUN) en los dos seguimientos realizados al PDN 12216 de 2014. Las fechas de las visitas fueron 30/07/2014 y 28/11/2014. No se evidencia la tercera visita reglamentaria que está establecida el Instructivo.	1. Capacitación a Reintegradores sobre la Dimensión Productiva donde se profundice en el seguimiento a las unidades de negocio.  2. Base de seguimiento de aplicación ISUN.  3. Realizar Visitas en díadas o triadas entre los Reintegradores con perfil económico y los Reintegradores con perfil social.	Se evidencia acta del 21 de septiembre de la Vigencia 2015 donde el objetivo es "la capacitación en temas de ISUN, número de visitas y acta de entrega de bienes y servicios".  Se adjuntó base de seguimientos ISUN y se verificó información del GT.  Se evidencia que el día 21 de septiembre, mediante acta, queda el compromiso de "realizar reunión interna de Comité BIE para definir la propuesta de trabajo por diadas o triadas para el acompañamiento ISUN Plan de Mejoramiento", pero la acción no se cumple toda vez que es "realizar visitas en diadas o triadas", y no se evidencia la realización de la misma.

### - Plan de Mejora PM-19-00019

La última auditoría realizada el GT Cundinamarca – Boyacá se realizó en el mes de abril de la Vigencia 2019, resultado de esta auditoria se generó el Plan de Mejora PM-19-00019; el mismo se encuentra compuesto por tres (3) hallazgos y 11 acciones. A continuación, se detalla la verificación realizada a cada una de las acciones y se documentan recomendaciones a tener en cuenta para cada tema así:

- **NO CONFORMIDAD 1:** Se presentan debilidades en el control de registros así:
  - a) Formato Planilla de Asistencia Educación IR-F-38, V8, 13/03/2019
  - b) Listado de asistencia y actas de reunión internas y externas:
  - c) Formato Planilla de Asistencia de Actividades del Beneficio de Acompañamiento Psicosocial IR-F-43, V 8, 05/07/2017:
  - d) Formato Planilla de asistencia formación para el trabajo IR-F-54, V7, 13/03/2019:
  - e) Lo anterior incumpliendo el Procedimiento Control de Registros GD-P-03 V3, en sus numerales 1, 2 y 3.

ACCIONES	VERIFICACIÓN EFICACIA
Revisión aleatoria mensual de los documentos antes de su respectivo archivo y organización	Se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida para los meses de agosto a diciembre de la Vigencia 2019 en donde se observa que, a través de correo electrónico, se elaboraron reportes mensuales del resultado de la verificación aleatoria de los documentos. De manera particular, el correo de fecha 09/04/2019 (anterior a la fecha del Plan de Mejoramiento) se dan instrucciones sobre la organización y preservación del archivo "CRONOGRAMA ENTREGA DE PLANILLAS A GESTION DOCUMENTAL"; correo de fecha 03/10/2019 con cronograma entrega de planillas y recomendaciones generales. Finalmente, se observa que se realizaron las revisiones aleatorias respectivas y la acción fue <b>Eficaz</b> . Se recomienda continuar aplicando esta actividad de control de manera mensual y dejando evidencia del ejercicio realizado con aspectos por mejorar evidenciados y recomendaciones a los profesionales; de igual manera, se recomienda realizar procesos de capacitación a todos los profesionales en materia de gestión documental recordando los roles y responsabilidades del manejo documental.
Verificación aleatoria a los archivos digitados por los técnicos administrativos antes de las fechas de corte de asistencias.	Se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida para los meses de julio a diciembre de la Vigencia 2019, en donde se observa que, a través de correo electrónico, se elaboraron reportes mensuales del resultado de la verificación de los documentos digitados por los técnicos administrativos de las planillas físicas de las asistencias de psicosocial, FA y FpT. En este

## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

ACCIONES	VERIFICACIÓN EFICACIA
	sentido, se observa que se cumplió con la acción prevista y fue <b>Eficaz</b> . Se recomienda continuar aplicando esta actividad de control dejando soporte de la actividad de control realizada.
Generación de informes a la Coordinadora GT, con el fin de evidenciar lo revisado mensualmente.	Se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida para los meses de julio a diciembre de 2019 en donde se observa que, a través de correo electrónico, se elaboraron informes mensuales informativos del resultado de la revisión de las planillas físicas de las asistencias de Psicosocial, FA y FpT, con alertas y correcciones realizadas. En este sentido, se observa que se cumplió con la acción prevista de manera <b>Eficaz</b> . Se recomienda continuar aplicando esta actividad de control.
Generación de informes a la Coordinadora GT de verificación de la documentación que aún reposa en archivo del GT de 2018 y 2019	Se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida para los meses de julio a diciembre de la Vigencia 2019, en donde se observa la respuesta al Informe Preliminar de Auditoría para cada punto. Se verificaron actas de reunión de los meses de agosto a octubre en las que se generó informe a la Coordinadora sobre el resultado de la verificación de la documentación del archivo, y correos en donde se dan instrucciones a los profesionales para que apliquen adecuados controles previos a la entrega de la documentación a archivo. De esta manera, se observa que se cumplió con la acción prevista de manera <b>Eficaz</b> .

- **NO CONFORMIDAD 2:** *En la verificación al cumplimiento del trámite de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRS – D) se evidenció lo siguiente:*

a. *De la muestra de 25 PQRS-D registradas en SIGOB se evidenció, que un 84% de estas no se están remitiendo a la mesa de salida, lo que está generando que no se efectúe el seguimiento del envío de las mismas. El Manual de Usuario Sistema de Información para la Gobernabilidad “SIGOB” de octubre de 2015 establece en el numeral 4.2.3. Tramitar Una Comunicación oficial “Las comunicaciones para envíos externos (OFI) deben ser enviadas a la Mesa de Salida (Ver Imagen 21), con el fin de poder realizar el respectivo envío y seguimiento” (Subrayado fuera de texto).[...]*

ACCIONES	VERIFICACIÓN EFICACIA
Realizar capacitación en SIGOB por parte del Grupo de Gestión Documental y en la medida que se considere pertinente	Se verificaron las evidencias que soportan el cumplimiento de la acción observando que, el día 28/10/2020, se realizó capacitación del Módulo de Correspondencia en SIGOB a siete (7) servidores de este Grupo, cumpliendo de manera <b>Eficaz</b> la acción. Se recomienda retomar el tema de capacitación en SIGOB para todos los profesionales de este Grupo.
Realizar seguimiento aleatorio de manera mensual, verificando la adecuada implementación del manual.	Se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida para los meses de julio a diciembre de la Vigencia 2019, observando el siguiente informe en formato Microsoft Word: “Informe Aplicación Manual PQRS-D – SIGOB Y SIR”, el cual contiene información de la gestión de cierre de las PQRS-D (SIR y SIGOB) y resultado de aplicación manual. De esta manera, se observó que se cumplió con la acción y fue <b>Eficaz</b> . Se recomienda reforzar el control mensual de seguimiento a las PQRS-D recibidas y tramitadas, llevando adecuados registros de información y cifras y verificando que las respuestas se realicen con calidad y de fondo.
Elaboración de informe mensual de lo revisado frente a la aplicación del manual en el mes a la Coordinadora del GT	Se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida para los meses de julio a diciembre de 2019 observando el siguiente informe en formato Microsoft Word: “Informe Aplicación Manual PQRS-D – SIGOB Y SIR”. Se recomienda guardar las evidencias de socialización o envío de estos informes a la Coordinadora de este Grupo. De esta manera, se observó que se cumplió con la acción de manera <b>Eficaz</b> .

- **[...]NO CONFORMIDAD 3:** *El GT Cundinamarca Boyacá presenta debilidades en la aplicación de los Instrumentos de Seguimiento a las Unidades de Negocio (ISUN) en los tiempos establecidos[...] [...]Lo anterior incumpliendo a los descrito en el INSTRUCTIVO DE ACCESO AL BENEFICIO DE INSERCIÓN ECONÓMICA ESTIMULO ECONÓMICO PARA PLANES DE NEGOCIOS IR-I-01 V6, en su Numeral 4.13. Seguimiento a Unidades de Negocio[...]*

ACCIONES	VERIFICACIÓN EFICACIA
Generar cronograma de aplicación de ISUN una vez realizado el desembolso y la entrega de bienes e insumos	Se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida para los meses de julio a diciembre de la Vigencia 2019, en donde se observan los archivos con el detalle de las ISUN con las fechas proyectadas de aplicación del instrumento, lo que evidencia el seguimiento realizado y el cumplimiento de la acción de manera <b>Eficaz</b> .
Generar alertas quincenales a través de correos electrónicos a los profesionales reintegradores encargados de efectuar los seguimientos a BIE.	Se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida para los meses de julio a diciembre de la Vigencia 2019, en donde se observaron los correos electrónicos con las alertas quincenales remitidos a los profesionales. Se concluye que la acción fue <b>Eficaz</b> , aunque se recomienda continuar generando alertas quincenales en temas de aplicación de ISUN con el fin de evitar que se materialicen los riesgos asociados a este tema.
Efectuar capacitación de reentrenamiento del instructivo de acceso al beneficio de inserción económica estímulo económico para planes de	Se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida para los meses de mayo a diciembre de la Vigencia 2019 correspondientes a correos electrónicos de seguimiento a desembolsos BIE con las alertas pertinentes; reportes de seguimiento; acta de reunión de fecha 09/05/2019 en donde se habla de los tiempos de ISUN y la priorización de tiempos a cumplir; acta del 02/10/2019 “entrenamiento instructivo

## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

ACCIONES	VERIFICACIÓN EFICACIA
negocio IR-I-01 V6, especificando en los tiempos de aplicación de las ISUN.	seguimiento a unidades de negocio" con 10 asistentes; memorando refuerzo entrenamiento (correo electrónico de fecha 16/10/2019); correo electrónico de fecha 01/11/2019 (seguimiento ISUN); y, correo electrónico de fecha 06/12/2019 con alertas ISUN. En este sentido, se observa que se cumplió con la acción prevista de manera <b>Eficaz</b> .
Generar informes mensuales a la coordinadora de seguimiento del cumplimiento de los tiempos de aplicación de los ISUN asignados	Se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida para los meses de mayo a diciembre de la Vigencia 2019, correspondientes a correos electrónicos en los cuales se remitió a la Coordinadora de este Grupo los reportes de seguimiento de ISUN a aplicar, vencidas o BIE pendiente de entrega de bienes. En este sentido, se observa que se cumplió de manera adecuada con la acción prevista siendo <b>Eficaz</b> . Se recomienda que se sigan generando alertas para este tema con información detallada no solo para la Coordinación sino para los profesionales que desarrollan estas actividades.

En conclusión, se evidenció que este Plan de Mejora fue **Eficaz**.

### 7.11.5. Proyectos de Inversión

En la ejecución de los dos (2) proyectos de inversión que tiene definido la Agencia, a corte 30 de marzo de la Vigencia 2020, este Grupo no se encuentra vinculado a ellos.

### 7.11.6. Conformidades

- Organización documental y administración de evidencias en las carpetas compartidas.
- Disposición en la atención de los requerimientos en el ejercicio auditor por parte de este Grupo.
- Se está realizando el correspondiente control de registros en este Grupo.
- La fidelización de la Información en el registro de la información en el SIR.
- La oportunidad en el registro del seguimiento y los análisis para el PAT y los Mapas de Riesgos de los Procesos Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano durante el primer trimestre de la Vigencia 2020.
- Eficacia en los Planes de Mejora: a) PM-15-00002; b) PM-15-00003; c) PM-19-00017; y, d) PM-19-00019.

### 7.11.7. No Conformidades

- **No conformidad 1:** no se está realizando control de registros tal como se evidenció en los siguientes casos:
  - **“RIESGO ATENCION AL CIUDADANO: “Inoportunidad en el seguimiento a los términos de ley y a la calidad de las respuestas de las PQRSD en la agencia”.** Acción: **“Identificar el porcentaje de cumplimiento (numerador y denominador) en la oportunidad de respuesta a las PQRSD en los Grupos Territoriales, Puntos de Atención y Dependencias. Especificar las razones del incumplimiento en caso de que aplique. – ARN Cundinamarca – Boyacá – Casanare 2020”.**
    - El archivo en Microsoft Word de nombre *“PQRSD ENERO-FEBRERO-GT CUNDINAMARCA-BOYACA-CASANARE.doc”* no se cuenta con la información de quién elaboró, quién revisó y fecha de elaboración. Lo anterior incumple con los lineamientos establecidos en el numeral 5.3 (Gestión de Evidencias), literal c. (Tipología y características de las evidencias), acápite: Evidencias propias de la ARN del Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (Código N° DE-M-03 fechado en noviembre 29 de 2019 y de Versión N° 8) y, adicionalmente, se incumple con lo establecido en la actividad 2 del Procedimiento Control de Registros (Código: GD-P-03, Versión N° 3 de fecha 26-11-2014).

### 7.11.8. Observaciones

- En las fichas de los indicadores del PAT no se define la fecha de corte de análisis de información de cada trimestre para este Grupo lo cual podría generar confusión al verificar los resultados del indicador.
- En el Riesgo del Proceso de Atención al Ciudadano: “Inoportunidad al seguimiento de la PQSRD” se observan las siguientes situaciones que puede generar la materialización del mismo, así:
  - En la acción propuesta con el indicador definido, se estableció que las PQRS-D recibidas en el mes sean atendidas dentro del mes, sin tener en cuenta el rezago del mes anterior que no fueron resueltas y si establece un verdadero control que permita evitar que se presente extemporaneidad en la atención de las PQRS-D recibidas.
  - El riesgo está orientado a la inoportunidad al seguimiento y no a lo inoportunidad de respuesta.

### 7.11.9. Recomendaciones

- Continuar aplicando las actividades de control implementadas en el marco del tratamiento de los planes de mejoramiento por auditoría, con el fin de evitar que las causas no se vuelvan a presentar.
- Garantizar que las evidencias en las carpetas compartidas para Riesgos y Plan de Acción sean consistentes con los reportes cualitativos realizados en SIGER.
- Continuar reforzando los controles en materia documental para garantizar que los formatos y documentos que se producen contengan la totalidad de la información dejando evidencia del ejercicio realizado.
- Realizar procesos de capacitación a todos los profesionales en materia de gestión documental recordando los roles y responsabilidades del manejo documental en el Grupo.
- Continuar aplicando y fortaleciendo los conocimientos de los profesionales del GT, realizando permanentemente capacitaciones a los funcionarios y contratistas en los métodos de operación de la Entidad.
- Reforzar el control mensual de seguimiento a las PQRS-D recibidas y tramitadas para llevar adecuadamente el registro de información y verificando que las respuestas que se realicen sean de calidad y de fondo.
- Realizar revisiones trimestrales de las cifras oficiales presentadas por el Proceso de Atención al Ciudadano e identificar aspectos por mejorar o aquellas diferencias que se puedan presentar.
- Cerrar de manera oportuna en el SIGOB las respuestas tramitadas con el fin de evitar reportes de extemporaneidad.
- Continuar generando alertas en temas de aplicación de ISUN con el fin de garantizar la oportunidad de las mismas y dejando documentados aquellos casos excepcionales que se presenten y que impidan el cumplimiento de los términos.
- Retomar el ejercicio de reentrenamiento del instructivo de Acceso al Beneficio de Inserción Económica Estímulo Económico para Planes de Negocio (IR-I-01, Versión: V-7 y de fecha:2019/07/15), especificando los tiempos de aplicación de las ISUN y demás consideraciones a tener en cuenta.
- Fortalecer las actividades de control en materia de aplicación de procedimientos y trámite de BIE's, con el fin de garantizar el adecuado cumplimiento de las metas previstas por la DPR.
- Aplicar el autocontrol y revisiones internas de las actividades del Grupo con el fin de generar acciones correctivas o preventivas que permitan su fortalecimiento.

## 7.12. GRUPO ARN – EJE CAFETERO

### 7.12.1. Aspectos Generales

## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

Para desarrollar la Gestión Institucional, en especial, para cumplir con las actividades del PAI, la Gestión de los Riesgos, la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejoras de los planes de mejora y las acciones derivadas de los Proyectos de Inversión, este Grupo cuenta con el apoyo de seis (6) funcionarios de Carrera Administrativa y 25 Contratistas; en el mismo orden de ideas, los costos totales proyectados para la Vigencia 2020 de este rubro son los siguientes:

INFORMACIÓN DE CONTRATISTAS		
ACTIVIDAD CONTRACTUAL	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Facilitador II	4	\$ 183.838.444
Profesional 7	1	\$ 48.074.624
Profesional de Corresponsabilidad	1	\$ 51.884.005
Profesional de Salud	1	\$ 45.550.475
Profesional de Seguimiento	1	\$ 22.835.176
Profesional Orientador	1	\$ 53.748.101
Promotor I	1	\$ 15.179.632
Promotor II	1	\$ 18.340.608
Reintegrador I	1	\$ 51.884.005
Reintegrador II	11	\$ 475.552.414
Reintegrador Justicia y Paz	1	\$ 45.550.475
Técnico 2	1	\$ 24.900.928
<b>Subtotal Contratistas</b>	<b>25</b>	<b>\$ 1.037.338.887</b>
INFORMACIÓN DE PERSONAL DE PLANTA		
FUNCIONARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Profesional Especializado 2028 – 23	1	\$ 107.736.034
Profesional Especializado 2028 – 15	1	\$ 52.415.328
Técnico Administrativo 3124 – 17	2	\$ 65.317.320
Técnico Administrativo 3124 – 11	2	\$ 44.081.520
<b>Subtotal Personal de Planta</b>	<b>6</b>	<b>\$ 269.550.202</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>\$ 1.306.889.089</b>

Fuente: Grupo de Gestión Contractual y Grupo de Gestión del Talento Humano.

Según la carrera administrativa que se está implementando existen algunos cargos que están en proceso de provisión.

En cuanto a los contratistas algunos se encuentran vinculados por periodo semestral y otros anual.

En este punto es importante destacar que, aunque no se solicitó información al respecto, este Grupo tiene costos que influyen en la operación y resultado de su gestión así:

- Personal de Vigilancia
- En Comisión como Agentes de la Policía
- Costos de Viajes y gastos viajes (Comisiones)
- Actividades Comunitarias y “Mambrú no fue a la guerra, este es otro cuento” (Proyecto de Inversión)
- Contratistas de los Antiguos ETCR’s
- Otros (Servicios Públicos; gastos de papelería; viáticos; etc.)

### 7.12.2. Plan de Acción 2020

Este Grupo obtuvo una calificación del **94.79%** de cumplimiento en el marco de la “Evaluación por Dependencias” realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión al cierre de la Vigencia 2019 y la recomendación emitida frente al cumplimiento fue:

“fortalecer el tema de levantamiento y administración de evidencia, así como el control de registro tal como se especifica en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional”, siendo esta la causa principal que no le permitió alcanzar la calificación del 100%.

Para la Vigencia 2020 este Grupo definió seis (6) productos con ocho (8) indicadores. Sobre el particular, es importante precisar que, para el primer trimestre, no se planificó avance cuantitativo en la gestión. En el proceso de verificación adelantado se observó que el responsable de este Grupo reportó información cualitativa de manera oportuna en el SIGER.

De igual manera, se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida disponible para tal fin observando lo siguiente:

- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”.**  
Indicadores: a) “**Porcentaje de la población objeto en reintegración que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Eje Cafetero 2020**”, y, b) “**Porcentaje de la población objeto en reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Eje Cafetero 2020**”:
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel con las cifras de Población Objeto (Reintegración Ruta Regular; Reincorporación y Justicia y Paz) con un total de población de 472 PPR’s y objeto de inclusión a FpT 358 PPR’s según reporte con corte a 30/03/2020.
- **Producto 2: “Incidencia en política Territorial”.** Indicador: “**Porcentaje de municipios y departamentos que vinculan en sus planes de desarrollo territorial la política de reintegración y/o reincorporación ARN Eje Cafetero 2020**”:
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel y de nombre “*REPORTE -AVANCES INCIDENCIA POLITICA - T1.xlsx*”, que contiene la información de los actores priorizados para este Grupo así: tres (3) Gobernaciones y 11 municipios identificados.
- **Producto 3: “Iniciativas desarrolladas a nivel local, relacionadas con la construcción de paz, convivencia y reconciliación”.** Indicador: “**Número de iniciativas de construcción de paz, convivencia y reconciliación fortalecidas – ARN Eje Cafetero 2020**”:
  - Se verificó el formato: “*INFORME PROCESO DE FOCALIZACIÓN INICIATIVAS TERRITORIALES DE CONVIVENCIA Y RECONCILIACIÓN*” de fecha marzo 30 de 2020 y que contiene el detalle de las actividades de focalización realizadas en el primer trimestre de la Vigencia 2020.
  - Se verificó formato “*IR-F-79 INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA*”, de la Iniciativa Comunitaria “*¿Qué tal si nos reconciliamos?: iniciativa por la convivencia y reconciliación*”, en los Municipios de Pereira (Risarcaldá); Manizales (Caldas); y Armenia (Quindío).
  - Se verificó formato diligenciado con la información de la Iniciativa “*XII cohorte Diplomado escuela por la paz*” en el Municipio de Pereira”.
  - Se verificó el documento de nombre “*1. EVIDENCIA\_1\_IT\_QUE TAL SI NOS RECONCILIAMOS\_GT\_EJE\_CAFETERO\_2020*” que corresponde a oficio de fecha 10/03/2020 de la Personería de Pereira en el que se solicita acompañamiento a la Mesa Municipal de Víctimas.
  - Se verificó acta de reunión de nombre: “*2. EVIDENCIA\_2\_IT\_QUE TAL SI NOS RECONCILIAMOS\_GT\_EJE\_CAFETERO\_2020*”, la misma se efectuó el día 30/03/2020 y contó con la asistencia de nueve (9) personas.
  - Se verificó acta de reunión de nombre: “*3. Evidencia\_3\_IT DIPLOMADO DE PAZ UTP\_GT\_EJE\_CAFETERO\_2020*”, realizada el día 21/02/2020 y acerca de Comité Académico del Diplomado de Paz.
  - Se verificó acta de reunión de nombre: “*4. Evidencia\_4.IT AULAS QUE SUMAN\_GT\_EJE\_CAFETERO\_2020*”, realizada el día 02/03/2020 y con la participación de nueve (9) profesionales.

- Se verificó documento “5. EVIDENCIA\_5\_IT QUETAL SI NOS RECONCILIAMOS\_GT \_EJE\_CAFETERO\_2020”, que corresponde a documento de la Defensoría del Pueblo – Alerta temprana N° 21 de fecha 08/05/2019.
- **Producto 4: “Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ”.** Indicador: “Número de iniciativas territoriales de prevención y entornos protectores fortalecidas – ARN Eje Cafetero 2020”:
  - Se verificó documento de nombre “INFORME PROCESO DE FOCALIZACIÓN INICIATIVAS TERRITORIALES FORTALECIMIENTO DE ESPACIOS PROTECTORES DE NNAJ” y de marzo 30 de 2020 que contiene el detalle de las actividades de focalización realizadas en el primer trimestre de la Vigencia 2020.
  - Se verificó formato: “IR-F-79 “INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA”, de la Iniciativa Comunitaria “Aulas Que Suman: Fortaleciendo la Cátedras De Paz.”, en los Municipios de Pereira, Manizales, Armenia, y los municipios focalizados por este Grupo (Samana, Caldas y Quinchía (Risaralda).
  - Se verificó Oficio de nombre: “1. Evidencia\_1\_Aulas\_Que\_Suman\_GT\_Eje\_Cafetero\_2020” y de fecha 12/03/2020.
  - Se verificó acta de reunión de nombre: “2.Evidencia\_2\_.IT AULAS QUE SUMAN\_ GT\_EJE CAFETERO\_ 2020 (002)”, y de 02/03/2020 en la que participaron nueve (9) profesionales.
  - Se verificó acta de reunión de nombre: “3. EVIDENCIA\_ 3\_IT AULAS QUE SUMAN\_GT\_EJE\_ CAFETERO\_ 2020”, efectuada el día 14/11/2019 con el fin de promover la construcción de un diagnóstico de riesgo referente al reclutamiento. Esta evidencia se tendrá en cuenta como entrada para la gestión del primer trimestre de la Vigencia 2020.
  - Se verificó documento de nombre: “4. EVIDENCIA\_ 4\_IT AULAS QUE SUMAN\_ GT\_EJE\_CAFETERO\_2020 (002)”, que corresponde a documento de la Defensoría del Pueblo (Alerta temprana N° 21 de fecha 08/05/2019).
  - Se verificó acta de reunión de nombre: “5. EVIDENCIA\_5\_IT\_ QUE TAL SI NOS RECONCILIAMOS\_ GT\_ EJE\_ CAFETERO\_ 2020)”, efectuada el día 30/03/2020 y que contó con la asistencia de nueve (9) asistentes.
- **Producto 5: “Radicación de Beneficios de Inserción Económica”.** Indicador: “Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN Eje Cafetero 2020”
  - Se verificó reporte en formato Microsoft Excel de nombre: “Base BIE Registrados -31032020”, que contiene información de siete (7) personas postuladas para BIE’s.
- **Producto 6: “Vinculación de personas a la oferta social institucional”.** Indicador a): “Porcentaje de personas en reintegración que acceden a la oferta social en Educación – ARN Eje Cafetero 2020”; y, b) Indicador: “Porcentaje de personas en reincorporación que acceden a la oferta social en Educación – ARN Eje Cafetero 2020”:
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel con las cifras de Población Objeto (Reintegración Ruta Regular; Reincorporación y Justicia y Paz) con un total de población de 472 PPR’s y Objeto de Inclusión a FpT: 318 PPR’s según reporte de fecha 30/03/2020.

### 7.12.3. Riesgos Vigencia 2020

Para la Vigencia 2020 este Grupo se encuentra vinculado a los riesgos de tres (3) procesos; después de revisadas la evidencia ubicada en las carpetas compartidas dispuestas para este fin se verificó lo siguiente:

- **RIESGO IMPLEMENTACIÓN:** “*Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración*”. Acción: “*Mediante una Matriz de Seguimiento el funcionario encargado realiza la verificación periódica de la información registrada en el SIR para promover la fidelización de la misma de acuerdo con las directrices impartidas por la DPR*”.
  - **Febrero:** se verificó documento de nombre: “*REPORTE -MAPA DE RIESGO -EJE CAFETERO FEBRERO-1*”, y de fecha 31/03/2020 en donde se definen actividades y responsables de ejecutarlas para verificar la información y soportes de cada uno de los temas previstos para la acción de mapa de riesgos.
  - se verificó archivo en formato Microsoft Excel de nombre; “*REGISTRO DE VERIFICACIÓN TERMINACION-PDT-BIE- CASOS DE RIESGO - MAPA DE RIESGOS FEBRERO*”, que contiene información de los meses de enero y febrero para los temas de: terminación Psicosocial (siete [7] registros); Terminación FA (dos [2] registros); Terminación FpT (dos [2] registros); PdT (16 registros); BIE ( cuatro [4] registros); y Casos de Riesgo (dos [2] registros).
  - **Marzo:** se verificó documento de nombre “*INFORME-MAPA DE RIESGO -EJE CAFETERO MARZO-1*”, el cual contiene registros de la información verificada para Psicosocial; Gestión en Educación y FpT; Resumen de Acuerdos; Actas de Entrega de Bienes de los BIE; y Casos de Riesgo.
  - Se verificó información contenida en archivo en formato Microsoft Excel de nombre: “*REGISTRO DE VERIFICACIÓN TERMINACION-PDT-BIE-CASOS DE RIESGO - MAPA DE RIESGOS MARZO-2020-FINAL*”, el cual contiene información de Terminación Psicosocial (un [1] registro); Terminación FA (dos [2] registros); PdT (46 registros); BIE (14 registros); y Casos de Riesgo (nuevo [9] registros).
  
- **RIESGO DE GESTIÓN LEGAL:** “*No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente*”. Acción: “*Realizar seguimiento trimestral a las actividades del proceso de gestión legal en el territorio, estableciendo alertas y acciones frente a las mismas*”.
  - Se verificaron las siguientes Actas de Reunión, a saber: a) Acta del 31/03/2020 la cual contiene información detallada de la gestión adelantada para PAS en las Vigencias 2018 y 2019; acceso a los beneficios socioeconómicos y jurídicos del proceso de reintegración; cumplimiento requisitos de la ley 1424; notificación o comunicación de los actos administrativos emitidos por causal sobreviniente; y casos de Seguridad. De igual manera, el acta contiene los compromisos fijados para continuar con la gestión de cada tema. b) Acta de reunión de fecha 01/04/2020 la cual contiene información detallada de la gestión adelantada para PAS de las Vigencias 2019 y lo corrido de la de 2020; acceso a los beneficios socioeconómicos y jurídicos del Proceso de Reintegración; creación y suscripción de los Acuerdos de Contribución a la Verdad y Memoria Histórica (ACVMH); cumplimiento requisitos de la Ley 1424; notificación o comunicación de los actos administrativos emitidos por causal sobreviniente; y casos de Seguridad. De igual manera, el acta contiene los compromisos fijados para continuar con la gestión de cada tema; y, c) Acta de reunión de fecha 02/04/2020 la cual contiene información detallada de la gestión adelantada para PAS 2019 y 2020; acceso a los beneficios socioeconómicos y jurídicos del proceso de reintegración; creación y suscripción de los Acuerdos de Contribución a la Verdad y Memoria Histórica (ACVMH); cumplimiento requisitos de la ley 1424; notificación o comunicación de los actos administrativos emitidos por causal sobreviniente; casos de seguridad; y respuestas a derechos de petición.
  - Se verificaron los siguientes correos electrónicos, a saber: a) correo de fecha 03/03/2020 y Asunto: “*solicitud informe seguimiento Febrero*”; b) correo de fecha 31/03/2020 en respuesta al del día 03/03/2020; y, c) correo de fecha 01/04/2020 y de Asunto: “*solicitud seguimiento marzo*”.
  - Se verificaron siete (7) archivos en formato Microsoft Excel que contiene base de información de las actuaciones administrativas.
  - Se verificó documento en formato Microsoft Word de nombre: “*Pantallazos rectificaciones de identificación*”.

- Se verificaron nueve (9) archivos en Microsoft Excel que contiene base de información de las actuaciones administrativas.
- **RIESGO ATENCIÓN AL CIUDADANO: “Inoportunidad en el seguimiento a los términos de ley y a la calidad de las respuestas de las PQRS-D en la agencia”.** Acción: **“Identificar el porcentaje de cumplimiento (numerador y denominador) en la oportunidad de respuesta a las PQRS-D en los Grupos Territoriales, Puntos de Atención y Dependencias. Especificar las razones del incumplimiento en caso de que aplique. – ARN Valle del Cauca”.**
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel y de nombre “CONSOLIDAD SIGOB EJE CAFETERO TRIMESTRE I”, que contiene 12 registros de PQRS-D (11 SIGOB y una de [1] SIR), gestionadas durante los meses de enero y febrero de la Vigencia 2020 con un porcentaje de cumplimiento del indicador, para cada mes, del 100%.
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel “CONSOLIDADO SIGOB EJE CAFETERO MARZO” que contiene cinco (5) registros de PQRS-D recibidas vía SIGOB con estado: Finalizadas. El cumplimiento fue del 100% para este mes.

#### 7.12.4. Planes de Mejora

- **Plan de Mejora en ejecución**

Una vez verificada la información del SIGER se observó que, con corte al 31 de marzo de 2020 no se cuenta con Planes de Mejora en estado: Abierto.

- **Planes de Mejora cerrados para evaluación de eficacia**

Se observó que la última auditoría realizada a este Grupo fue durante la Vigencia 2017 y, resultado de esta auditoría, se generó el **Plan de Mejora PM-17-00036**, que está compuesto por siete (7) No Conformidades con un total de veinte (20) acciones. Para la verificación de la eficacia de este Plan este Grupo aportó evidencias que soportan la continuidad en la aplicación de controles para cada uno de los temas objeto de No Conformidades; la información fue allegada el día 26/05/2020. La evaluación de este Plan se describe a continuación:

- “[...] **NO CONFORMIDAD 1: El GT Eje Cafetero presenta debilidades en la aplicación de las actividades establecidas en el Instructivo para la Orientación y Apoyo por Riesgo de Seguridad contra la Vida e Integridad Física de las Personas en Proceso de Reintegración IR-I-13 Versión 2 del 12/09/2014, tal y como se evidenció en los siguientes casos de riesgo: 1. Se evidenció monitoreo extemporáneo de los UPAR-3137 y UPAR-3128[...]**”

ACCIONES	VERIFICACIÓN EFICACIA
Incluir en el informe mensual de las actividades de mapa de riesgo que se envía a la SGLAP dentro de los primeros 05 días de cada mes, los casos de riesgo cuyo resultado se comunicó en el mes del informe y se indicará los meses en que debe realizarse el monitoreo. Así mismo, se dejará establecido en este informe qué acciones se desarrollaron para realizar el monitoreo.	De acuerdo con la información allegada, se evidenció que, para la Vigencia 2019 (febrero a noviembre – actas y correos electrónicos dirigidos a la SGLAP), y la Vigencia 2020 (febrero a abril – actas y correos electrónicos dirigidos a la SGLAP), se realizaron reuniones mensuales con el fin de hacer seguimiento a las actividades de Gestión Legal como son: PAS; reactivación de beneficios, acceso a los beneficios económicos y jurídicos del Proceso de Reintegración; cumplimiento de requisitos Ley 1424; notificación de actos administrativos; casos de riesgo; respuestas a derechos de petición; entre otras. De igual manera, se observó la suscripción de compromisos a la gestión por parte de los profesionales para darle continuidad a las gestiones. En el mismo orden de ideas, se evidencia que este Grupo continúa ejecutando actividades de control; por lo tanto, se concluye que la acción es <b>Eficaz</b> . Se recomienda incorporar a los controles y gestión que adelanta este Grupo procesos propios de auditoría en donde un profesional diferente al abogado haga la verificación de la documentación que es almacenada y registrada en el SIR en materia de Gestión Legal como lo es PAS y casos de riesgo dejando debidamente documentados estos ejercicios de autocontrol.

## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

ACCIONES	VERIFICACIÓN EFICACIA
Realizar seguimiento mensual a través de base de datos de PPR que presentan caso de riesgo a efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos del instructivo para la Orientación y apoyo por riesgo de seguridad e implementar las correcciones a que haya lugar. Esta base será fuente de información para proyectar el respectivo seguimiento a los casos con resultado de riesgo EXTRAORDINARIO y ORDINARIO, dejando constancia del seguimiento a través de un informe.	De acuerdo con la información verificada se evidenció que, durante la Vigencia 2019, se realizaron reuniones mensuales de seguimiento a los casos de riesgo como consta en las actas realizadas entre los meses de febrero y noviembre de esa Vigencia; las mismas se encuentran soportadas en archivos de Microsoft Excel que contienen el detalle de cada uno de los documentos que soportan su adecuado tratamiento. Durante la Vigencia 2020 se verificó acta de seguimiento correspondiente al primer trimestre de este año. De igual manera, se verificaron correos electrónicos de las Vigencias 2019 y de lo corrido de la de 2020 remitidos con el seguimiento trimestral al Nivel Central con el resultado de la gestión en materia de casos de riesgos. De acuerdo con lo anterior se observa que la acción fue <b>Eficaz</b> . Se recomienda para la actual Vigencia retomar dentro de estos seguimientos los casos de riesgo que, al cierre de la Vigencia 2019 y hasta la fecha no cuentan, por ejemplo, con respuesta de la Unidad Nacional de Protección (UNP) con el fin de guardar trazabilidad de las gestiones adelantadas.

- **“NO CONFORMIDAD 2:** El GT Eje Cafetero presenta debilidades en la aplicación de los tiempos para adelantar las etapas de los procesos administrativos sancionatorios establecidos en el Instructivo para la Aplicación de Sanciones Gravísimas al Proceso de Reintegración, Código GL-I-01, tal y como se evidenció en los PAS-12836, PAS-12839, PAS-12983, PAS-12984, PAS-12985, PAS-12986, PAS-13079, PAS-13316, PAS-13317, PAS-13318, PAS-13527, PAS-13528, PAS-13529, PAS-13530, PAS-14585, PAS-14587, PAS-14588, PAS-14707 y PAS-14591”.

ACCIONES	VERIFICACIÓN EFICACIA
Impulsar los PAS que se tienen en curso en el GT y los avances serán registrados en el módulo PAS del SIR y en un cuadro Excel, el cual, se le reporta mensualmente al coordinador del GT y a la SGLAP dentro de los primeros 05 días de cada mes.	Verificada la información de este Grupo se observó que, a la fecha, se cuenta con 20 PAS (17 de la Vigencia 2019 y tres [3] de la Vigencia 2020). Es importante continuar avanzando en la gestión de cada una de las etapas procesales con el fin, primordial, de garantizar el cumplimiento de los tiempos establecidos para cada una de ellas así, una vez superado el “Estado de Emergencia Nacional”, se dé celeridad a las actuaciones administrativas. Por otra parte, se verificó en el SIR la información de cada uno de los PAS y se observaron los siguientes PAS abiertos durante la Vigencia 2019 y, a la fecha, solo cuentan con el documento del Acto Administrativo de Formulación de Cargos cargado en el Sistema los siguientes: a) PAS-17978; b) PAS-18014; c) PAS-18057; d) PAS-18059; e) PAS-18060; f) PAS-18061; g) PAS-18062; h) PAS-18063; i) PAS-18107; y, j) PAS-18108, pero no se observó documento de notificación de acto administrativo. En comunicación posterior el Grupo manifiesta que, pasada la Cuarentena generada por el COVID-19 se reactivará el trámite de notificaciones de los PAS. Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que la acción fue <b>Eficaz</b> ya que no se observaron actuaciones administrativas con más de una Vigencia. Sin embargo, se recomienda continuar fortaleciendo los controles para cumplir con los tiempos de cada una de las etapas y sub-etapas definidas.
Realizar seguimiento mensual a través de base de datos que suministre información de control en los tiempos en que se deben adelantar cada una de las etapas procesales de los PAS, con el fin de generar alertas que permitan garantizar la oportunidad en la gestión.	Se verificaron evidencias aportadas de los seguimientos mensuales y reportes remitidos a la SGLAP de la Vigencia 2019 y lo corrido de la Vigencia 2020 (actas, correos electrónicos, y archivos en Microsoft Excel), con el estado de cada uno de los PAS; las etapas procesales y los compromisos a la gestión para darles continuidad. Se recomienda realizar revisiones documentales aleatorias de los documentos cargados en el SIR para cada uno de los PAS, con el fin de garantizar que los documentos se encuentren completos, correspondan a la etapa y al PAS respectivo. Finalmente, se concluye que la acción fue <b>Eficaz</b> , advirtiendo que permanentemente se deben estar revaluando los controles y mejorando con el fin de garantizar el cumplimiento de términos y de acciones en cada una de las etapas procesales.
Realizar y reportar seguimiento detallado a la gestión adelantada en cada una de las etapas procesales de los PAS dentro del seguimiento mensual que se realiza a la acción de riesgos, indicando dificultades y aspectos observados que impacten directamente el cumplimiento de los términos de la actuación administrativa.	Para la Vigencia 2019, en el marco del riesgo “No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente”, se observaron actas de seguimiento trimestral de fechas: a) 02/04/2019; b) 20/10/2019; y, c) 19/11/2019, en las cuales se detallaba la información a la gestión de los PAS de las Vigencias 2018 y 2019. Para la Vigencia 2020, se observa que este Grupo, en el marco del riesgo “No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente”, realiza seguimiento mensual a la gestión de los PAS como consta en las actas de seguimiento de los meses de febrero (31/03/2020) y marzo (01/04/2020). Adicionalmente, se observó que se realizó reunión el día 02/04/2020 para realizar seguimiento a las gestiones adelantadas durante el primer trimestre de la Vigencia 2020, en donde se informa que “Se logró trasladar el 100% de los PAS iniciados durante el 2018, los cuales fueron trasladados mediante el MEM20-000218 del 08 de enero de 2020 y se detalla la gestión adelantada para los PAS 2019 y 2020”. De acuerdo a lo anterior, se evidencia que la acción fue <b>Eficaz</b> y, a la fecha, se siguen aplicando controles con el fin de evitar materialización de riesgos o nuevas no conformidades.

- **“[...]NO CONFORMIDAD 3:** El GT Eje Cafetero presenta debilidades en la aplicación de los Instrumentos de Seguimiento a las Unidades de Negocio (ISUN) en los tiempos establecidos, conforme a lo establecido en el Instructivo de acceso al Beneficio de Inserción Económica estímulo económico para planes de negocio IR-I-01 (es importante mencionar que la auditoría realizó la verificación dando un periodo de gracias de 10 días antes y 10 días después respecto de la fecha prevista para la aplicación del instrumento, teniendo en cuenta las dinámicas territoriales y de las

## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

PPR); en este sentido el resultado de lo observado se detalla a continuación:[...]

ACCIONES	VERIFICACIÓN EFICACIA
Socialización a los profesionales reintegradores del reporte de visitas por mes que contenga la fecha del acta de entrega de insumos o de la última visita realizada, para que con base en esta se programa la realización de la visita de manera oportuna.	Se verificaron 18 correos electrónicos de las Vigencias 2019 y lo corrido de la de 2020 (verificación aleatoria), en donde se observó que este Grupo, periódicamente, socializa a los profesionales los ISUN a aplicar, al igual que las directrices y procedimientos que deben adoptar. Adicionalmente, se descargó reporte de SIR de fecha 27/05/2020 para verificar la oportunidad en la aplicación de los ISUN y se observó, de manera general, que este Grupo ha mejorado la gestión en los tiempos, pero aún debe seguir fortaleciendo los temas de documentación de novedades para cada caso en sus herramientas de autocontrol. La retroalimentación del ejercicio se remitió a este Grupo el día 28/05/2020. De acuerdo con la verificación realizada se observa que la acción fue <b>Eficaz</b> , ya que se continúan aplicando actividades de control. Sin embargo, es preciso dejar documentadas las dificultades para los casos en que se aplican las ISUN de manera extemporánea; esta información puede ser incluida en la base control que lleva el Grupo.
Realización de monitoreo de manera mensual frente a la aplicación oportuna de las visitas de seguimiento ISUN	Se verificaron 10 correos electrónicos de las Vigencias 2019 y lo corrido de la de 2020 (verificación aleatoria), que contiene alertas de entrega de documentación aplicada de ISUN; digitalización e incumplimiento de fechas entre otras alertas generadas. De acuerdo con la verificación realizada se observa que la acción fue <b>Eficaz</b> , ya que se continúan aplicando actividades de control. En todo caso, es necesario guardar trazabilidad y evidencia suficiente que justifiquen los casos de aplicación de ISUN de manera extemporánea.
Socialización del instructivo IR-I-01 vigente a la fecha con todos los profesionales reintegradores del grupo territorial	Se verificó correo electrónico de fecha 02/10/2020 y Asunto: “Socialización instructivos y procedimientos BIE”, que contiene el registro fotográfico y listado de asistencia de actividad realizada el día 30/09/2020 y en la que participaron 19 profesionales. De otra parte, se verificó listado de asistencia de fecha 12/03/2020 y de Asunto: “Jornada de entrenamiento profesionales GT Eje Cafetero” que contó con la participación de 15 asistentes. De acuerdo con lo anterior, y teniendo en cuenta que para la Entidad es fundamental cumplir con los tiempos establecidos para la aplicación de cada ISUN, se recomienda incluir dentro de las actividades de la Vigencia 2020 reentrenamientos a los profesionales frente a la aplicación de los métodos de operación de BIE y aplicación de ISUN con el fin, primordial, resolver dudas, afianzar conocimientos y generar espacios de retroalimentación que también permitan identificar nuevos controles para estas actividades. De acuerdo con la verificación realizada se observa que la acción fue <b>Eficaz</b> ; se recomienda que este sea un tema que debe estar en constante revisión, mejora y socialización ya que los índices de la gestión dependen del trabajo articulado y de directrices claras para todos los profesionales del Grupo.

- **“NO CONFORMIDAD 4:** El GT Eje Cafetero presenta debilidades en el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1391 de 2011, Artículo 4 Parágrafo 1 al no contar con los informes de seguimiento trimestrales de las PPR que accedieron a BIE de vivienda; tal y como se evidenció en el BIE-VIV-20165. Lo anterior incumpliendo lo establecido en el Artículo 4, Parágrafo 1 Decreto 1391 de 2011”.

ACCIONES	VERIFICACIÓN EFICACIA
Socialización al equipo de profesionales reintegradores del Artículo 4, Parágrafo 1 Decreto 1391 de 2011.	De acuerdo con los soportes de cumplimiento aportados para el cumplimiento de esta acción, se evidenció que se cumplió de manera <b>Eficaz</b> con el propósito de la acción. Evidencia: Acta de Reunión de fecha 16/11/2017 con registro de dieciocho (18) contratistas. Se recomienda incluir, dentro de las actividades de la Vigencia 2020, reentrenamientos a los profesionales frente a los métodos de operación definidos por la Entidad para hacer seguimiento a los BIE's y la importancia de realizar un adecuado y oportuno seguimiento.
Adelantar la Consecución del informe correspondiente al BIE-VIV-20165, el plazo propuesto es adecuado de acuerdo al tipo de acción.	Previamente a la revisión de cumplimiento de la acción durante la Vigencia 2017 se verificaron los informes trimestrales del BIE VIV-20165 (fechas 15/03/2017; 15/06/2017; y, 15/09/2017), y se determinó que se había cumplido con la acción. Se verificó el último seguimiento realizado a este BIE en diciembre de la Vigencia 2017 y en donde la PPR menciona que el inmueble, a la fecha, aún se encuentra bajo su titularidad. De acuerdo con lo anterior, esta acción se evalúa como <b>EFICAZ</b> y se recomienda continuar aplicando las directrices y lineamientos en materia de seguimiento a BIE por empleabilidad.
Realizar monitoreo mensual de los BIE-VIV, con el fin de efectuar la consolidación del reporte de los BIE-VIV entregados y que deben ser objeto de seguimiento.	Se verificaron cuatro (4) correos, dos (2) de la Vigencia 2018 y dos (2) de la Vigencia 2019 con información acerca del seguimiento a los BIE's de Vivienda. De acuerdo con la verificación realizada se observa que la acción fue <b>Eficaz</b> y se recomienda continuar aplicando controles efectivos al seguimiento y control de los BIE-VIV guardando trazabilidad de la gestión.

- **“[...]NO CONFORMIDAD 5:** El GT Eje Cafetero presenta debilidades en la aplicación de controles frente a la administración del archivo de gestión y apoyo que produce, al igual que en la aplicación de Procedimiento de Traslados Documentales; esto teniendo en cuenta el retraso que presenta el archivo en temas de conformación de series y subseries documentales, disposición, almacenamiento, foliación, depuración en archivo y traslado de más de dos Vigencias, como se observó en la siguiente documentación de las series verificadas de manera aleatoria:[...]

## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

ACCIONES	VERIFICACIÓN EFICACIA
<p>Desarrollar con el equipo de colaboradores reentrenamiento en temas de gestión documental, para socializar cronograma de entrega de documentación, diligenciamientos de formatos tales como: acta de reunión, listado de asistencia, planillas de asistencia psicosocial, gestión en educación y formación para el trabajo, entre otros.</p>	<p>Se verificó Acta del Comité General (AI-19-00005) de fecha 13/02/2019 y en la que participaron 30 profesionales; dentro de los temas tratados se observó que se realizó socialización de formatos; y el diligenciamiento por parte del responsable de Gestión Documental de este Grupo. Adicionalmente, se verificó Acta del Comité General (AI-20-00006) de fecha 06/02/2020 y en la que participaron 34 profesionales; dentro de los temas tratados se observó que se habló del tratamiento a comunicaciones, oficios y entrega de documentación al Grupo de Gestión Documental.</p> <p>De acuerdo con lo anterior se observa que la acción fue <b>Eficaz</b>. Se recomienda incluir dentro de las actividades de la Vigencia 2020 escenarios de reentrenamiento en materia de administración documental con el fin, primordial, de propiciar actividades de autocontrol en cada uno de los profesionales al momento de diligenciar los documentos, formatos, planillas etc., e igualmente de adelantar controles posteriores a la documentación previa entrega para archivo.</p>
<p>Generar sistema de alertas, control y seguimiento a la gestión documental a través de correo electrónico solicitando a los colaboradores la utilización de formatos actualizados y el diligenciamiento del mismo y recordatorio de fecha entrega de documentos, esta actividad de se realizara los primeros 5 días de cada mes, se evidenciara a través de los correos electrónicos enviados.</p>	<p>Se verificaron 12 correos electrónicos (revisión aleatoria) que contienen información de socialización interna del Grupo acerca de formatos actualizados; directrices y actualizaciones, entre otros. Sobre el particular, se recomienda que se generen espacios de socialización al interior del equipo de trabajo donde se compartan dudas e inquietudes sobre los métodos de operación nuevos para que, a su vez y si se requiere, se haga retroalimentación desde el Nivel Central o se escalen dudas sobre estos temas. De igual manera, se recomienda dejar trazabilidad de los ejercicios de verificación interna que se le realiza a la documentación (formatos, planillas, actas, etc.) cuando son entregados para archivo, con el fin de identificar tendencias y a su vez oportunidades de mejora internas.</p> <p>Finalmente, se observó que la acción fue <b>Eficaz</b>.</p>
<p>Verificar y controlar de las actas de reunión que se producen en el GT, quien debe revisar las actas recibidas y verificar que cumplan los requisitos según método de operación de la Entidad, de no cumplir con los estándares definidos emitir la alerta a través de correo electrónico y hacer seguimiento para que sea ajustado y surta el trámite de gestión documental (entregar al técnico de Gestión Documental en las fechas establecidas en el cronograma de entrega de documentos).</p>	<p>Para esta acción el Grupo informó que el control adelantado consistió en lo siguiente: <i>"la verificación y control de las actas de reunión se realizó durante 2019 y primer trimestre de 2020 de forma presencial cada vez que algún colaborador hacia entrega al archivo; el técnico de archivo realizaba la devolución de forma inmediata una vez verificado el formato y requisitos de las actas"</i>. Así las cosas, se recomienda validar y revisar el control con el fin de identificar la necesidad de dejar trazabilidad y documentación sobre la aplicación del control. Finalmente, se observó que la acción fue <b>Eficaz</b>.</p>
<p>Elaborar cronograma en Excel detallado que permita identificar de manera progresiva y en el tiempo, el adelanto de la conformación de series y subseries documentales, depuración, foliación, rotulación y traslado de archivo de las Vigencia 2017, 2016, 2015 y anteriores; y hacer seguimiento mensual al cumplimiento de las actividades del cronograma de trabajo dejando constancia en actas de reunión las dificultades, cumplimientos e incumplimientos del mismo y de las acciones tomadas frente a las novedades presentadas.</p>	<p>De acuerdo con los soportes aportados para esta acción se evidenció el cumplimiento <b>Eficaz</b> con el propósito de la acción. Evidencias: "Cronograma de Plan de Trabajo Gestión Documental y actas de reunión de fechas 30/11/2017 y 04/12/2017 en las cuales se verificó el avance en los compromisos y la depuración del archivo de las Vigencias 2017, 2016, y 2015.</p> <p>Se verificaron los soportes de los traslados documentales de la Vigencia 2019 (Memorandos: a) MEM19-006574 del 23/04/2020; b) MEM19-014089 del 16/08/2020; y, c) MEM19-020514 del 27/11/2019); acta de traslado documental y archivos FUID. Se recomienda fortalecer las actividades de control de los documentos que soportan los traslados documentales. Finalmente, se observó que la acción fue <b>Eficaz</b>.</p>

- “[...]NO CONFORMIDAD 6: El GT Eje Cafetero presenta debilidades en el control de registros y uso de documentos obsoletos, como se evidenció en los documentos almacenados en el archivo de gestión, tal y como se evidenció en los siguientes casos verificados de manera aleatoria[...]:

ACCIONES	VERIFICACIÓN EFICACIA
<p>Completar los formatos incompletos y reemplazar las actas por la versión vigente. Se realizará seguimiento mensual, será registrado en acta para verificar el cumplimiento de esta acción.</p>	<p>De acuerdo con los soportes aportados para el cumplimiento de esta acción se evidenció que cumplieron con el propósito de la acción. Se recomienda continuar aplicando actividades de control a la documentación para garantizar la integridad de la información registrada en los formatos que se tramitan y gestionan a diario en el Grupo. Finalmente, se observó que la acción fue <b>Eficaz</b>.</p>
<p>Completar los formatos incompletos y reemplazar las actas por la versión vigente. Se realizará seguimiento mensual, será</p>	<p>De acuerdo con los soportes aportados para el cumplimiento de esta acción se evidenció que cumplieron con el propósito de la acción. Se recomienda continuar aplicando actividades de control a la documentación para garantizar la integridad de la información registrada en los formatos que se tramitan y gestionan a diario en el Grupo. Finalmente, se observó que la acción fue <b>Eficaz</b>.</p>

## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

ACCIONES	VERIFICACIÓN EFICACIA
registrado en acta para verificar el cumplimiento de esta acción.	
Realizar socialización a los colaboradores del GT de los formatos que permanentemente se actualizan en el SIGER, con el fin de emitir las recomendaciones respectivas y evitar el uso de documentos obsoletos. La socialización se realizará a través de correo electrónico y reuniones de comités	Se verificaron 12 correos electrónicos (revisión aleatoria) que contienen información de socialización interna del Grupo acerca de formatos actualizados; directrices y actualizaciones, entre otros. Sobre el particular, se recomienda que se generen espacios de socialización al interior del equipo de trabajo donde se compartan dudas e inquietudes sobre los métodos de operación nuevos para que, a su vez y si se requiere, se haga retroalimentación desde el Nivel Central o se escalen dudas sobre estos temas. De igual manera, se recomienda dejar trazabilidad de los ejercicios de verificación interna que se le realiza a la documentación (formatos, planillas, actas, etc.) cuando son entregados para archivo, con el fin de identificar tendencias y a su vez oportunidades de mejora internas. Finalmente, se observó que la acción fue <b>Eficaz</b> .

- **“NO CONFORMIDAD 7:** Se observan debilidades en los controles de validación y revisión de la documentación que soportan el trámite de los BIE gestionados por el GT Eje Cafetero, situación que fue evidenciada en el reporte de devoluciones de BIE de los meses de febrero 33%, marzo 50% y abril 25% de 2017, presentando a la fecha un porcentaje acumulado del 30%; porcentaje que supera la meta máxima establecida por la Dirección Programática de Reintegración del 15% mensual. Lo anterior podría generar reprocesos que impacten el tiempo inicialmente previsto para trámite y desembolsos de los BIE a las PPR; al igual que la insatisfacción por parte de las mismas en la gestión adelantada y el posible incumplimiento del Instructivo de Acceso al Beneficio de Inserción Económica para planes de negocio IR. I-01”

ACCIONES	VERIFICACIÓN EFICACIA
Consolidación de los mecanismos de revisión por diferentes equipos: 1. Creación de una lista de chequeo para la revisión de cada una de las carpetas BIE. 2. Revisión técnicas administrativas 3. Revisión jurídica 4. Revisión asesora de ruta 5. Revisión Coordinador del grupo territorial	Verificadas las evidencias de esta acción se observó que se cumplió con el propósito de la misma, siendo <b>Eficaz</b> . Sobre el particular es importante mencionar, que al cierre de la Vigencia 2017, el Grupo de Articulación Territorial realizó seguimiento mensual a los BIE's entre los meses de marzo a diciembre y, además, evidenció que este Grupo superó la meta del 15% en las devoluciones permitidas incumpliendo, así, lo establecido en el Instructivo de Beneficios de Inserción Económica – Estímulo Económico para Planes de Negocios; lo anterior derivó en el Plan de Mejora PM-18-00025 (revisión interna del Proceso).
Socialización al equipo de profesionales reintegradores de: 1. IR-I-07: Instructivo de acceso a los beneficios de inserción económica. Estímulo económico para planes de negocio 2. IR-I-09: Instructivo de acceso a los beneficios de inserción económica. Estímulo económico a la empleabilidad. 3. IR-I-10: Instructivo de acceso a los beneficios de inserción económica para la educación superior en el nivel profesional. 4. Actualización instructiva PDN (Presentación) 5. Revisión BIE (Presentación) 6. GD-F-03: Formato hoja de control 7. Formato rótulo BIE. Plantilla para carpetas BIE.	Verificada la evidencia que soportan el cumplimiento de las actividades planificadas para esta No Conformidad se observó que se cumplió con el propósito de la misma, siendo <b>Eficaz</b> . Sobre el particular es importante mencionar que, al cierre de la Vigencia 2017, el Grupo de Articulación Territorial realizó seguimiento mensual a la Gestión de los BIE's entre los meses de marzo a diciembre de la Vigencia 2017; y, además, evidenció que este Grupo superó la meta del 15% en las devoluciones permitidas incumpliendo, así, lo establecido en el Instructivo de Beneficios de Inserción Económica – Estímulo Económico para Planes de Negocios; lo anterior derivó en el Plan de Mejora PM-18-00025 (revisión interna del proceso).

De otra parte este Grupo, durante la Vigencia 2018, y en el marco de la revisión interna que realizó el Grupo de Articulación Territorial, suscribió el **Plan de Mejora PM-18-00025**, el cual está compuesto de una (1) oportunidad de mejora y una (1) acción, así:

- **OPORTUNIDAD DE MEJORA:** “De acuerdo al seguimiento mensual realizado a la Gestión de los Beneficios de Inserción Económica - BIE durante los meses de marzo a diciembre del 2017, se evidenció que el GT/PA ARN EJE CAFETERO superó el 15% de devoluciones permitidas, incumpliendo lo establecido en el instructivo de beneficios de inserción económica - estímulo económico para planes de negocios IR-I-01 versión 4”.

ACCIONES	VERIFICACIÓN EFICACIA
Reducir el porcentaje total de devoluciones a un máximo de 15% sobre el número de BIE enviados en el período	Para la Vigencia 2018, y de acuerdo con el Informe proporcionado por el GAT, el promedio de devolución de BIE del Grupo 5% cumpliendo, así, con la meta prevista. Para la Vigencia 2019, y de acuerdo con el Informe proporcionado por el GAT, el promedio de devolución de BIE del Grupo cumplió con la meta prevista del 15%. Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que la acción fue <b>Eficaz</b> .

En conclusión, se observó que el **Plan de Mejora PM-17-00036** fue **Eficaz** y las actividades de control han permitido mejorar la gestión y cumplimiento de los métodos de operación por parte del Grupo; sin embargo, es importante tener en cuenta las recomendaciones dejadas para cada acción y continuar trabajando en la identificación y mejora de los controles.

### Proyectos de Inversión

En la Ejecución de los dos (2) proyectos de inversión que tiene definida la Agencia, con corte a marzo 30 de la Vigencia 2020, se observa que el Grupo no se encuentra vinculado a ellos.

#### 7.12.5. Conformidades

- Organización documental y administración de evidencias en las carpetas compartidas.
- Disposición en la atención de los requerimientos en el ejercicio auditor por parte del Grupo.
- Se está realizando el correspondiente control de registros en el Grupo.
- Fidelización de la Información en el registro de los datos en el SIR.
- La oportunidad en el registro del seguimiento y análisis del PAT y de los Mapas de Riesgos de los Procesos Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano durante el primer trimestre de la Vigencia 2020.
- Eficacias en los Planes de Mejora PM-17-00036 y PM-18-00025.

#### 7.12.6. NO Conformidades

Este Grupo no presentó hallazgos.

#### 7.12.7. Observaciones

- En las fichas de los indicadores del PAT no se define la fecha de corte de análisis de información de cada trimestre para el Grupo lo cual podría generar confusión al verificar los resultados del indicador.
- En lo referente al Riesgo del Proceso de Atención al Ciudadano “Inoportunidad al seguimiento de la PQSRD, se observan las siguientes situaciones que puede generar la materialización del mismo, así:
  - En la acción propuesta con el indicador definido se estableció que las PQRS-D, recibidas en el mes, sean atendidas dentro del mismo mes sin tener en cuenta el rezago del mes anterior que no fueron resueltas para, así, establecer un verdadero control que permita evitar que se presente extemporaneidad en la atención de las PQRS-D recibidas.
  - El riesgo está orientado a la inoportunidad al seguimiento y no a lo inoportunidad de respuesta.

#### 7.12.8. Recomendaciones

- Incorporar como actividades de control procesos propios de auditoria en donde un profesional, diferente al jurídico, realice la verificación de la documentación que es cargada y registrada en SIR en materia de Gestión Legal como lo son los PAS y los Casos de Riesgo dejando, además, debidamente documentados estos ejercicios de autocontrol los cuales, a futuro, les permitirá ser incorporados como una buena práctica en la gestión.
- Continuar fortaleciendo el seguimiento al cumplimiento de los tiempos establecidos para la aplicación de los ISUN documentando las novedades que se presenten.

- Incluir, dentro de las actividades de la Vigencia 2020, reentrenamientos a los profesionales del Grupo en temas tales como: gestión y trámite de BIE; y, Gestión Documental; con el fin de fortalecer los conocimientos y generar espacios de retroalimentación, construcción y mejora.

**7.13. GRUPO ARN HUILA**

**7.13.1. Aspectos Generales del Grupo**

Para desarrollar la Gestión Institucional, en especial, para cumplir con las actividades del PAI, la Gestión de los Riesgos, la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejoras de los planes de mejora y las acciones derivadas de los Proyectos de Inversión, este Grupo cuenta con el apoyo de tres (5) funcionarios de Carrera Administrativa y 26 Contratistas; en el mismo orden de ideas, los costos totales proyectados para la Vigencia 2020 de este rubro son los siguientes:

INFORMACIÓN CONTRATISTAS		
ACTIVIDAD CONTRACTUAL	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Facilitador II	9	\$ 382.542.163
Gestor de Ciudadanía	1	\$ 15.648.360
Profesional de Corresponsabilidad	1	\$ 51.884.005
Profesional de Salud	1	\$ 22.638.859
Profesional de Seguimiento	1	\$ 4.038.874
Profesional Orientador	1	\$ 52.816.053
Profesional Orientador Productivo	1	\$ 25.786.661
Promotor II	1	\$ 18.340.608
Reintegrador I	1	\$ 51.884.005
Reintegrador II	7	\$ 316.262.130
Técnico 1 - Enlace de Tecnología	1	\$ 36.055.968
Técnico 2	1	\$ 24.900.928
<b>Subtotal Contratistas</b>	<b>26</b>	<b>\$ 1.002.798.614</b>
INFORMACIÓN PERSONAL DE PLANTA		
FUNCIONARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Profesional Especializado 2028 - 21	1	\$ 94.802.501
Profesional Especializado 2028 - 15	2	\$ 104.830.656
Técnico Administrativo 3124 - 17	1	\$ 32.658.660
Técnico Administrativo 3124 - 11	1	\$ 22.040.760
<b>Subtotal Planta</b>	<b>5</b>	<b>\$ 254.332.577</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>31</b>	<b>\$ 1.257.131.191</b>

Fuente: Grupo de Gestión Contractual y Grupo de Gestión del Talento Humano.

Según la carrera administrativa que se está implementando existen algunos cargos que están en proceso de provisión.

En cuanto a los contratistas algunos se encuentran vinculados por periodo semestral y otros anual.

En este punto es importante destacar que, aunque no se solicitó información al respecto, este grupo tiene costos que influyen en la operación y resultado de su gestión así:

- Personal de Vigilancia
- En Comisión como Agentes de la Policía
- Costos de Viajes y gastos viajes (Comisiones)
- Actividades Comunitarias y “Mambrú no fue a la guerra, este es otro cuento” (Proyecto de Inversión)
- Contratistas de los Antiguos ETCR’s
- Otros (Servicios Públicos; gastos de papelería; viáticos; etc.)

### 7.13.2. Plan de Acción Vigencia 2020

Este Grupo obtuvo una calificación del **98.3%** de cumplimiento en el marco de la “Evaluación por Dependencias” realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión al cierre de la Vigencia 2019 y la recomendación generada corresponde a: *“fortalecer el tema de levantamiento y administración de evidencia, así como el control de registro tal como se especifica en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional”*, siendo esta la causa principal que no le permitió alcanzar la calificación del 100%.

Para la vigencia 2020 este Grupo definió cinco (5) productos con siete (7) indicadores. Sobre el particular es importante precisar que, para el primer trimestre de la Vigencia 2020, no se planificó avance cuantitativo en la gestión. En el proceso de verificación adelantado, además, se observó que el responsable de este Grupo reportó información cualitativa de manera oportuna en el SIGER.

De igual manera, se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida disponible para tal fin observando lo siguiente:

- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”** Indicador: **“Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto en Reintegración – ARN Huila 2020”**.
  - Reporte en formato Microsoft Excel con las cifras de Población Objeto así: a) Reintegración: 217 PPR’s; y, b) Justicia y Paz: siete (7) PPR’s para un total de 224 PPR’s y Población Objeto a FpT de 115 PPR’s discriminados así: 112 PPR’s en el Proceso de Reintegración y tres (3) PPR’s en Justicia y Paz según reporte de fecha 30/03/2020.
- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”** Indicador: **“Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto en Reincorporación – ARN Huila 2020”**.
  - Reporte en formato Microsoft Excel con las cifras de Población Objeto y Asignada en Reincorporación de 501 PPR’s. De igual forma, se realizó análisis sobre la oferta institucional en la región.
- **Producto 2: “Incidencia en política Territorial”**. Indicador: **“Porcentaje de municipios y departamentos que vinculan en sus planes de desarrollo territorial la política de reintegración y/o reincorporación ARN Huila 2020”**:
  - Se verifico, acta de reunión de la socialización de la incidencia política de la población ARN en Algeciras (Huila) de fecha 11 de febrero de 2020 y Comunicación de fecha 28 de febrero de 2020 enviada por el Alcalde de Algeciras con el fin de posicionar las políticas de Reincorporación y Reintegración en las agendas públicas territoriales, mediante su inclusión en los planes de desarrollo.
  - Se verificó cuadro en Microsoft Excel con el resumen de las gestiones y reuniones realizadas tratando los temas de inclusión de la Incidencia de la Política en los siguientes municipios: a) Baraya (Huila); b) Campoalegre (Huila); c) Garzón (Huila); d) Gigante (Huila); e) Iquira (Huila); f) La Plata (Huila); g) Neiva (Huila); h) Pitalito (Huila); i) San Agustín (Huila); y, j) Suaza. Las anteriores evidencias se encuentran en la carpeta compartida destinada para tal fin.
- **Producto 3: “Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ”**. Indicador: **“Número de iniciativas territoriales de prevención y entornos protectores fortalecidas – ARN Huila 2020”**.

- Se verificó formato “INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA”, de la Iniciativa “*El Arte: Un ejercicio de Prácticas de Paz, Entornos Protectores y Proyecto de Vida*” este documento se encuentra debidamente diligenciado.
- Se verifica acta de reunión de fecha febrero 29 de 2020 debidamente diligenciada.
- **Producto 4: “Radicación de Beneficios de Inserción Económica”.** Indicador: “**Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN Huila 2020**”
  - Se verificó reporte en formato Microsoft Excel que presenta tres (3) BIE’s radicados por este Grupo. Igualmente, se verifica Memorando MEM20-003426 en donde se remiten tres (3) carpetas de BIE’s correspondientes al mes de febrero de 2020.
- **Producto 5: “Vinculación de personas a la oferta social institucional”.** Indicador: “**Porcentaje de personas en reintegración que acceden a la oferta social en Educación – ARN Huila 2020**”
  - Se verificó reporte en formato Microsoft Excel con las cifras de la población para Reintegración con un total de Población Objeto de 224 PPR’s de los cuales 217 corresponden a Reintegración y siete (7) a Justicia y Paz; por otra parte, la Población Asignada es de 96 PPR’, de los cuales 89 PPR’s de Reintegración y siete (7) son de Justicia y Paz de acuerdo con Reporte de fecha 30/03/2020.
- **Producto 5: “Vinculación de personas a la oferta social institucional”.** Indicador: **Porcentaje de personas en reincorporación que acceden a la oferta social en Educación – ARN Huila 2020”:**
  - Se verificó reporte en formato Microsoft Excel con las cifras de la Población Objeto y Asignada de Reincorporación con un total de 501 PPR’s de acuerdo con lo descrito en reporte de fecha 30/03/2020.

### 7.13.3. Riesgos 2020

Para la Vigencia 2020 este Grupo se encuentra vinculado a los riesgos de tres (3) procesos; después de revisadas la evidencia ubicada en las carpetas compartidas dispuestas para este fin se verificó lo siguiente:

- **RIESGO IMPLEMENTACIÓN: “Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración”.** Acción: “**Mediante una Matriz de Seguimiento el funcionario encargado realiza la verificación periódica de la información registrada en el SIR para promover la fidelización de la misma de acuerdo con las directrices impartidas por la DPR**”.
  - Se verificó reporte en archivo de formato Microsoft Excel de seguimiento a los PdT con corte a marzo 31 de 2020 en donde se verificaron cada uno de los planes reportados evidenciándose, de esta manera, que se encuentran debidamente firmados por el PPR y por el Profesional Reintegrador. Se realizó la verificación de la información cargada en el SIR la cual concuerda con el reporte generado por este Grupo.
  - Se verificó reporte de la matriz de seguimiento de actas de entregas de BIE con corte a marzo 31 de 2020 verificándose, de esta manera, que cumple con los requisitos de información registrada en el SIR.
  - Con corte a marzo 31 de 2020 se han reportado dos (2) casos de seguridad en el Proceso de Reincorporación; los mismos se encuentran en la matriz de seguimiento a casos de seguridad evidenciándose, de esta manera, que se ajusta a los lineamientos de la información reportada en el SIR.
  - Se verificó la matriz de seguimiento de Terminación de Beneficios con corte a marzo 31 de 2020 evidenciándose que cumple con los lineamientos impartidos por la DPR. Se evidencia Acta de Culminación del Proceso de Reintegración para uno de los dos (2) casos reportados en la matriz; para el segundo caso se encuentra debidamente soportada Acta de Terminación de Beneficios. Se aclara que los dos (2) registros tratan

acerca de la misma persona quien hizo rectificación de identificación; lo anterior se encuentra registrado en el SIR.

- **RIESGO DE GESTIÓN LEGAL: “No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente”.** Acción: **“Realizar seguimiento trimestral a las actividades del proceso de gestión legal en el territorio, estableciendo alertas y acciones frente a las mismas”.**
  - Se verificó reporte en formato Microsoft Excel, con corte a marzo 31 de 2020, con casos de riesgo gestionados por el Grupo evidenciando las gestiones realizadas.
  - Se verificó acta de Informe trimestral de actividades del proceso SGL del Grupo con corte a marzo de la Vigencia 2020 en donde se consignaron las siguientes actividades: a) cuatro (4) PAS iniciados en el primer trimestre de la Vigencia 2020; b) Impulso y avances en PAS; c) dos (2) procesos remitidos a SGL para decisión; c) Acceso a los beneficios socioeconómicos y jurídicos del Proceso de Reintegración; d) solicitudes de ingreso; e) reactivación de beneficios del Proceso de Reintegración a personas con PAS en curso (no hay registros); f) Cinco (5) registros de Culminaciones; g) se presentó un (1) caso de rectificación de identificación; h) Renuncias Voluntarias (sin registro); i) Terminación de Beneficios (sin registro); j) un (1) registro de Pérdida de Beneficios; k) Cambio de programa o proceso (sin registro); l) un (1) registro de Trámite de Notificación o Comunicación de los Actos Administrativos emitidos por Causal Sobreviniente; m) Creación Suscripción de los Acuerdos de Contribución a la Verdad y Memoria Histórica (ACVMH): sin registros; no obstante, se observan siete (7) acuerdos pendientes de periodos anteriores. Se recomienda dar un lineamiento claro, y con trazabilidad de origen, de la solicitud a fin proceder a buscar en territorio dichos acuerdos, pues se desconoce si los mismos fueron efectivamente enviados a la sede del Grupo y, tampoco, se saben los detalles, como fecha o año del envío, y a quien fue dirigido la solicitud; n) Verificar el cumplimiento de los requisitos de la Ley 1424 de las PPR del ARN. (sin registro); ñ) Casos de seguridad: Para el primer trimestre de la Vigencia 2020 se reportaron 24 casos; o) Respuestas a derechos de petición, solicitudes y otras actuaciones: 29 PQRS-D asignadas por SIGOB al Grupo; p) Informe PAS base en Microsoft Excel de avance con corte a marzo 31 de 2020; y, q) cinco (5) actos administrativos de Terminación del Proceso de Reintegración por Culminación de la Ruta.

En este punto se recomienda definir un mecanismo de seguimiento que contenga la gestión y, en lo posible, se le puedan adicionar conclusiones y/o recomendaciones si es el caso.

- **RIESGO ATENCIÓN AL CIUDADANO: “Inoportunidad en el seguimiento a los términos de ley y a la calidad de las respuestas de las PQRS-D en la agencia”.** Acción: **“Identificar el porcentaje de cumplimiento (numerador y denominador) en la oportunidad de respuesta a las PQRS-D en los Grupos Territoriales, Puntos de Atención y Dependencias. Especificar las razones del incumplimiento en caso de que aplique. – ARN Huila”.**
  - Se verificaron reportes en formato Microsoft Excel correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de la Vigencia 2020 de las PQRS-D reportadas en el SIGOB y en el SIR del Grupo para lo cual se hicieron pruebas aleatorias que arrojaron como resultado que se encuentran en los tiempos establecidos y sus respuestas fueron oportunas. Al respecto, se recomienda elaborar un análisis con las cifras reportadas con el fin de tener una mayor claridad en la gestión realizada por este Grupo.

#### 7.13.4. Planes de Mejora

- **Planes de Mejora en ejecución**

Para este Grupo no se evidenciaron planes de mejora en ejecución.

- **Planes de Mejora cerrados para evaluación de eficacia**

Para este Grupo no se evidenciaron planes de mejora pendientes por evaluar.

#### **7.13.5. Proyectos de Inversión**

En la Ejecución de los dos (2) proyectos de inversión que tiene definida la Agencia, con corte a 30 de marzo de 2020, el Grupo se encuentra vinculado al Proyecto: “Prevención de Riesgos de Victimización y Reincidencia en Población en Proceso de Reintegración y en Reincorporación” desarrollado en el Municipio de Algeciras (Huila).

#### **7.13.6. Conformidades**

- Organización documental y administración de evidencias en las carpetas compartidas.
- Disposición en la atención de los requerimientos en el ejercicio auditor por parte del Grupo.
- Fidelización de la Información en el SIR por parte del Grupo.
- La oportunidad en el registro y análisis de la información para el PAT y para el Mapa de Riesgos de los Procesos Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano durante el primer trimestre de la Vigencia 2020.

#### **7.13.7. No Conformidades**

Este Grupo no presentó hallazgos.

#### **7.13.8. Observaciones**

- No se realizó el cargue del detalle de la Población Objeto Priorizada en los indicadores del PAT que hacen referencia a la FA y a la FpT.
- En las fichas de los indicadores del PAT no se define la fecha de corte de análisis de información de cada trimestre para este Grupo.
- En el riesgo del Proceso de Atención al Ciudadano: “Inoportunidad al seguimiento de la PQSRD”, se observan las siguientes situaciones que puede generar la materialización del mismo, así:
  - En la acción propuesta con el indicador definido, se estableció que las PQRS-D recibidas en el mes sean atendidas dentro del mismo periodo sin tener en cuenta el rezago del mes anterior que no fueron resueltas; teniendo en cuenta lo anterior se sugiere establecer un verdadero control que permita evitar que se presente extemporaneidad en la atención de las PQRS-D recibidas.
  - El riesgo está orientado a la inoportunidad al seguimiento y no a lo inoportunidad de respuesta.

#### **7.13.9. Recomendaciones**

- Tener en cuenta los aspectos evidenciados en cada uno de los puntos y generar los correctivos a que haya lugar.
- Continuar aplicando las actividades de control implementadas en el marco del tratamiento de los planes de mejoramiento por auditoría, con el fin de evitar que las causas no se vuelvan a presentar en futuras auditorías.
- Garantizar que las evidencias en las carpetas compartidas para el Mapa de Riesgos y el Plan de Acción sean consistentes con los reportes cualitativos realizados en SIGER.

- Garantizar una adecuada administración de las evidencias en la carpeta compartida y almacenar allí aquellas que correspondan a las acciones y metas definidas en cada uno de los instrumentos de planificación.
- Continuar incluyendo temas de socialización de los métodos de operación de la Entidad en las reuniones de equipo o demás escenarios de socialización, con el fin de continuar fortaleciendo la cultura del control y los conocimientos que repercutan en la fidelización de información.
- Retomar el tema de capacitación en SIGOB para todos los profesionales del Grupo.
- Reforzar el control mensual de seguimiento a las PQRSD recibidas y tramitadas, llevando adecuados registros de información y cifras, y verificando que las respuestas se realicen con calidad y de fondo.
- Realizar revisiones trimestrales de las cifras oficiales presentadas por el Proceso de Atención al Ciudadano e identificar aspectos por mejorar o aquellas diferencias que se puedan presentar.
- Cerrar de manera oportuna en el SIGOB las respuestas tramitadas con el fin de evitar reportes de extemporaneidad.
- Verificar que los reportes en SIGER se carguen y coincidan con las evidencias de la carpeta compartida.

**7.14. GRUPO ARN META – ORINOQUÍA**

**7.14.1. Aspectos Generales del Grupo**

Para desarrollar la Gestión Institucional, en especial, para cumplir con las actividades del PAI, la Gestión de los Riesgos, la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejoras de los planes de mejora y las acciones derivadas de los Proyectos de Inversión, este grupo cuenta con el apoyo de nueve (9) funcionarios de Carrera Administrativa y 72 Contratistas; en el mismo orden de ideas, los costos totales proyectados para la Vigencia 2020 de este rubro son los siguientes:

<b>INFORMACIÓN CONTRATISTAS</b>		
<b>ACTIVIDAD CONTRACTUAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Enlace de GT-PA	2	\$ 130.215.002
Enlace de Reincorporación	6	\$ 172.725.696
Facilitador I	16	\$ 907.061.787
Facilitador II	10	\$ 379.950.968
Profesional 7	1	\$ 48.074.624
Profesional de Corresponsabilidad	1	\$ 51.884.005
Profesional de Salud	1	\$ 45.550.475
Profesional de Seguimiento	1	\$ 46.757.741
Profesional Jurídico GT-PA	1	\$ 27.979.189
Profesional Orientador	2	\$ 105.632.106
Profesional Orientador Productivo	2	\$ 46.447.058
Promotor II	1	\$ 18.340.608
Reintegrador I	2	\$ 104.700.058
Reintegrador II	21	\$ 932.693.707
Reintegrador Justicia y Paz	1	\$ 45.550.475
Técnico 1 - Administrativo	1	\$ 36.055.968
Técnico 1 - Asistente de Atención	1	\$ 37.351.392
Técnico 2	2	\$ 49.801.856
<b>Subtotal Contratistas</b>	<b>72</b>	<b>\$ 3.186.772.715</b>
<b>INFORMACIÓN PERSONAL DE PLANTA</b>		
<b>FUNCIONARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Profesional Especializado 2028 - 23	1	\$ 107.736.034
Profesional Especializado 2028 - 15	3	\$ 157.245.984
Técnico Administrativo 3124 - 17	3	\$ 97.975.980
Técnico Administrativo 3124 - 11	2	\$ 44.081.520
<b>Subtotal Planta</b>	<b>9</b>	<b>\$ 407.039.518</b>

TOTAL GENERAL	81	\$ 3.593.812.233
---------------	----	------------------

Fuente: Grupo de Gestión Contractual y Grupo de Gestión del Talento Humano.

Según la carrera administrativa que se está implementando existen algunos cargos que están en proceso de provisión.

En cuanto a los contratistas algunos se encuentran vinculados por periodo semestral y otros anual.

En este punto es importante destacar que, aunque no se solicitó información al respecto, este grupo tiene costos que influyen en la operación y resultado de su gestión así:

- Personal de Vigilancia
- En Comisión como Agentes de la Policía
- Costos de Viajes y gastos viajes (Comisiones)
- Actividades Comunitarias y “Mambrú no fue a la guerra, este es otro cuento” (Proyecto de Inversión)
- Contratistas de los Antiguos ETCR’s
- Otros (Servicios Públicos; gastos de papelería; viáticos; etc.)

#### 7.14.2. Plan de Acción 2020

De otra parte, este Grupo obtuvo una calificación del **82,14%** de cumplimiento en el marco de la “Evaluación por Dependencias” realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión al cierre de la Vigencia 2019 y la recomendación generada frente al cumplimiento fue: *“fortalecer el tema de levantamiento y administración de evidencia, así como el control de registro tal como se especifica en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional”*, siendo esta la causa principal que no le permitió alcanzar la calificación del 100%.

Para la Vigencia 2020 este Grupo definió seis (6) productos con ocho (8) indicadores. Sobre el particular, es importante precisar que, para el primer trimestre de 2020 se planificó avance cuantitativo solamente para el Producto N° 5 (“Radicación de Beneficios de Inserción Económica”). En el proceso de verificación adelantado, se observó que el responsable del Grupo reportó información cualitativa de manera oportuna en el SIGER.

De acuerdo con lo anterior, se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida disponible para tal fin observando lo siguiente:

- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”.**  
Indicadores: a) **“Porcentaje de la población objeto en reintegración que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Meta Orinoquía 2020”**; y, b) **“Porcentaje de la población objeto en reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Meta – Orinoquía 2020”**:
  - Se verificó Acta de Reunión de nombre: "CONVENIO SENA-ARN" de fecha 2/03/20 (tiene la fecha incompleta) y Objetivo: Identificación contratación instructores – Evaluadores competencias – Gestores de emprendimiento; esta acta cuenta con su respectivo listado de asistencia debidamente diligenciada.
  - Se verificó correo electrónico de fecha 07/02/2020 remitido por la orientadora de Corresponsabilidad del SENA y con asunto "Identificación de GT/PA ARN que requieran contratar Instructores o Evaluadores de Competencias o Gestores de Emprendimiento o Gestores de Inclusión Laboral".
  - Se evidenció archivo en formato Microsoft Excel de nombre "insumos primer trimestre" y con fecha de reporte del 30/03/2020 en el cual se indica la Población Objeto de Reintegración (Ruta Regular y Justicia y Paz), así como de Reincorporación de cada uno de todos los Grupos de la ST, pero sin el detalle de las cifras señaladas

en el cuadro aportado. Es este punto es importante señalar que la evidencia está cargada en la carpeta compartida de FA.

Posteriormente, y con el ejercicio de retroalimentación realizado el día 12/06/2020, se procedió a verificar las evidencias y, a la fecha, no se ha aportado el detalle de la Población Objeto identificada a efectos de soportar la cifra señalada y lograr la verificación de la misma.

En lo referente a la inconsistencia evidenciada en el Acta de Reunión del 02 de marzo el Grupo ARN Meta – Orinoquia señalo que tomaría las acciones para evitar que se vuelva a presentar las deficiencias en control de registros, pues con esto, se está incumpliendo con lo establecido en la actividad 2 del Procedimiento Control de Registros (Código: GD-P-03, Versión N° 3 de fecha 26-11-2014)

- **Producto 2: “Incidencia en política Territorial”.** Indicador: **“Porcentaje de municipios y departamentos que vinculan en sus planes de desarrollo territorial la política de reintegración y/o reincorporación ARN Meta – Orinoquia 2020”:**
  - Se verificaron; a) correos electrónicos con diagnóstico de la población; b) Actas de Reunión, adelantadas con las Alcaldías y Gobernaciones, con el fin de realizar articulación en la inclusión de la Política de Reincorporación y Reintegración en los Planes de Desarrollo y los Documentos de Diagnostico, así como los borradores de los mencionados planes.
  - Se observaron las evidencias de gestiones adelantadas a 23 municipios y cinco (5) departamentos priorizados. Sin embargo, en el SIGER, se señalaron 24 municipios.

Finalmente, con ocasión de la retroalimentación realizada por la ARN Meta – Orinoquia del 12/06/2020, se señaló que hacía falta la evidencia de las gestiones adelantadas con las autoridades del Municipio de Puerto Concordia (Meta) por lo que se procedió a otra verificación días después observando que, a la fecha, no se ha realizado el cargue en la carpeta compartida creada para tal fin.

- **Producto 3: “Iniciativas desarrolladas a nivel local, relacionadas con la construcción de paz, convivencia y reconciliación”,** Indicador: **“Número de iniciativas de construcción de paz, convivencia y reconciliación fortalecidas – ARN Meta – Orinoquia 2020”:**
  - Se verificó el diligenciamiento del formato *“INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA”*, " de las dos (2) iniciativas comunitarias que se desarrollarán en el Barrio “Delirio” de la ciudad de Villavicencio (Meta) y en la IE “Puente Amarillo” en el Municipio de Restrepo (Meta).
- **Producto 4: “Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ”.** Indicador: **“Número de iniciativas territoriales de prevención y entornos protectores fortalecidas – ARN Meta – Orinoquia 2020”:**
  - Se verificó el diligenciamiento del formato *“INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA”*, de las cuatro (4) iniciativas territoriales de “Prevención y Entornos Protectores Fortalecidas” que se van a realizar en los Municipios de Vista Hermosa (Meta); Granada (Meta); Acacias (Meta); y, El Castillo (Meta).
- **Producto 5: “Radicación de Beneficios de Inserción Económica”.** Indicador: **“Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN Meta – Orinoquia 2020”**
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel denominado: "Evidencias Primer Trimestre" y elaborado por la Subdirección Territorial el 30/03/2020 en el cual se detalla cada uno de los Grupos ARN de la ST y la radicación

de BIE en el primer trimestre, señalando que este Grupo realizó la radicación de 15 BIE's; sin embargo, no se especifica el detalle de las Unidades de Negocio objeto de radicación en este trimestre.

Posteriormente, en virtud de la retroalimentación realizada el día 12/06/2020 este Grupo señaló que: “[...]Revisada la evidencia en la carpeta compartida del PAI se logra evidenciar que en la hoja donde se describen las evidencias de BIE aparecen 15 registros para el GT Meta y Orinoquía[...].” En este punto es de importancia señalar que la observación está enfocada a que se aporte evidencia del detalle de las Unidades de Negocio radicadas durante el primer trimestre a efectos de verificar la información reportada.

- **Producto 6: “Vinculación de personas a la oferta social institucional”**. Indicador a): **“Porcentaje de personas en reintegración que acceden a la oferta social en Educación – ARN Meta – Orinoquía 2020”**; y, b) Indicador: **“Porcentaje de personas en reincorporación que acceden a la oferta social en Educación – ARN Meta – Orinoquía 2020”**:
  - Se verificó el Archivo en formato Microsoft Excel de nombre "Insumos primer trimestre" con fecha de reporte del 30/03/2020 en el cual se indica la Población Objeto de Reintegración Ruta Regular y Justicia y Paz, así como de reincorporación de cada uno de los Grupos ARN de la ST, pero sin el detalle de las cifras señaladas en el cuadro aportado.

Posteriormente, en virtud de la retroalimentación realizada por la ARN Meta-Orinoquia el día 12/06/2020 ellos señalaron: “[...]Revisada la evidencia en la carpeta compartida del PAI se logra verificar que la cifra descrita corresponde a las relacionadas en la descripción del avance del Gt Meta y Orinoquía. Se identifica además un error en el archivo que impide verificar la información.[...]”. De conformidad con lo señalado, es de anotar que la observación está orientada a que se detalle la Población Objeto priorizada, a efectos de soportar la cifra señalada y lograr la verificación de la misma.

### 7.14.3. Riesgos 2020

Para la Vigencia 2020 este Grupo se encuentra vinculado a los riesgos de tres (3) procesos; después de revisadas la evidencia ubicada en las carpetas compartidas dispuestas para este fin se verificó lo siguiente:

- **RIESGO IMPLEMENTACIÓN: “Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración”**. Acción: **“Mediante una Matriz de Seguimiento el funcionario encargado realiza la verificación periódica de la información registrada en el SIR para promover la fidelización de la misma de acuerdo con las directrices impartidas por la DPR”**.
  - **Febrero:** se verificó el archivo en formato Microsoft Excel de nombre: “MAPA DE RIESGO FEBRERO” que contiene información de PdT: 68 PdT’s puestos en ejecución; sin embargo, en el registro en el SIGER se señala que fueron 67. De estos, dos (2) presentaron inconsistencias, toda vez que se evidenció que en el PdT número 102166, de la PPR con Coda 0316-16, el resumen de acuerdos cargado en el SIR, la primera hoja estaba sin nombre de la PPR, en blanco y sin firmas al final; adicionalmente, en el PdT 102174, de la PPR con Coda 0715-3, la firma del PPR se encontraba en el espacio de la firma del Profesional Reintegrador.

Incurriendo con esto, en incumplimiento de lo establecido en la actividad N° 6 del Procedimiento para Desarrollar el Plan de Trabajo de la Ruta de Reintegración por la Modalidad de Acompañamiento (Código IR-P-12, Versión: V-3 y de fecha 2019-11-25), que en uno de sus ítems señala “[...]Adjuntar documento “Resumen de acuerdos” para los PdT: Estabilización JyP, Acompañamiento y Ruta Justicia y Paz. Usar el clasificador documental “Soporte PdT” en el SIR, debidamente firmado por el Profesional Reintegrador o Profesional de Salud y por la PPR o PPR-E [...]”

Adicionalmente, el documento mencionado contenía información acerca de: a) Terminación de Beneficios de Educación: un (1) registro; b) Acta de Entrega de Bienes e Insumos: entrega de 5 BIE's; c) Casos de Riesgos: cuatro (4) registros; y, d) Terminación de Beneficios de FpT: no se registró información.

Por último, se observó que este documento no contiene el logo de la Entidad ni información acerca de quién elaboró, quién revisó y fecha de elaboración.

- **Marzo:** se verificó documento en formato Microsoft Excel denominado: "MAPA DE RIESGO MARZO" que contiene información de: a) PdT: 112 PdT's de los cuales, tal y como se señaló en reporte del SIGER, cinco (5) presentaron inconsistencias en la presentación de la información; sin embargo, en la verificación de la Matriz se observó que se registran siete (7) en estado: No cumple; b) Terminación de Beneficios de Educación: dos (2) registros; c) Terminación de Beneficios de FpT: cuatro (4); d) Acta de Entrega de Bienes e Insumos: 22 BIE's; y, e) Casos de Riesgo: dos (2) registros.
- Adicionalmente se observó que, en las distintas hojas electrónicas que componen el mencionado archivo en Microsoft Excel, e identificadas con nombre: a) PdT; b) Psicosocial; c) Terminación FA; g) Terminación FpT; h) BIE; y, i) Riesgo no se señaló responsable de la revisión.

Posteriormente, en virtud de la retroalimentación realizada por la ARN Meta – Orinoquia el día 12/06/2020 se verificaron la siguiente información:

- Ajuste en el documento en formato Microsoft Excel denominado "MAPA DE RIESGO FEBRERO" al cual se le incluyó, en las hojas electrónicas que lo componen, el logo de la Entidad, así como la fecha de elaboración, el responsable de elaboración y el de la revisión.
- Ajuste en el documento en formato Microsoft Excel denominado "MAPA DE RIESGO MARZO" al cual se le incluyó, en las distintas hojas electrónicas que lo componen, el responsable de la revisión; sin embargo, en la hoja electrónica titulada "PDT" solo figura responsable de elaboración y, adicionalmente, tiene fecha de elaboración 06 de febrero.

Lo anteriormente mencionado incumple lo establecido en el ítem (Evidencias propias de la ARN), literal C (Tipología y características de las evidencias), del numeral 5.3. (Gestión de Evidencias) del anual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019 "[...]–Los documentos en Word y Excel deben contener: logo de la entidad, título, fecha de elaboración, nombre de quien elaboró el documento, nombre de quien revisó el documento. En caso de elaborar un documento borrador colocar marca de agua y versión del documento.[...]") Por lo tanto, se recomienda proceder al ajuste del documento en mención.

- **RIESGO DE GESTIÓN LEGAL:** ***"No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente"***. Acción: ***"Realizar seguimiento trimestral a las actividades del proceso de gestión legal en el territorio, estableciendo alertas y acciones frente a las mismas"***.
  - Se verificó Acta de Reunión de nombre: "SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS PROCESOS JURÍDICOS", realizada el día 05/03/2020 en la cual se detallaron las actividades realizadas en los temas jurídicos de los meses de enero y febrero de la Vigencia 2020.
  - Se verificó Acta de Reunión de nombre: "SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS PROCESOS JURÍDICOS", realizada el 31/03/2020 en la cual se detallaron las actividades realizadas en los temas jurídicos.

- Se verificó documento en formato Microsoft Excel denominado "Seguimiento PAS 2020 (Marzo)" en el cual se observó la relación de los PAS activos con el seguimiento realizado en los meses de febrero y marzo de la Vigencia 2020.
- **RIESGO ATENCIÓN AL CIUDADANO: “Inoportunidad en el seguimiento a los términos de ley y a la calidad de las respuestas de las PQRS-D en la agencia”.** Acción: **“Identificar el porcentaje de cumplimiento (numerador y denominador) en la oportunidad de respuesta a las PQRS-D en los Grupos Territoriales, Puntos de Atención y Dependencias. Especificar las razones del incumplimiento en caso de que aplique. – ARN Meta – Orinoquía”.**
  - **Febrero:** se verificó los siguientes documentos: a) formato en Microsoft Excel denominado: "Reporte PQRS-D Consolidado Enero 2020" en el cual se relacionan 227 PQRS-D radicadas en el SIR y 35 de PQRS-D radicadas en SIGOB para un total de 262 PQRS-D contestadas oportunamente; y b) documento en formato Microsoft Excel denominado "Reporte PQRS-D Consolidado Febrero 2020" en el cual se relacionaron 19 PQRS-D radicadas en el SIR y 20 PQRS-D radicadas en el SIGOB. Sin embargo, y de acuerdo con el reporte registrado en el SIGER en el mes de febrero se señaló que, en el SIR, fueron recibidas 150 PQRS-D que corresponden a 132 del SIR y 18 PQRS-D a través del SIGOB.
  - **Marzo:** se verificó documento en formato Microsoft Excel denominado: "Reporte PQRS-D Consolidado marzo 2020" en el cual se relacionan 17 PQRS-D radicadas en el SIR y 15 PQRS-D radicadas en el SIGOB.

A su vez, después de la verificación realizada por el auditor a la información reportada en el SIGER para este mes por el Grupo, se evidenció que el EXT20-000661, radicado el 18/02/2020, que fue contestado el día 04/02/2020 a través de Oficio OFI20-001885 corresponde a una solicitud de información a la que se dio respuesta 12 días después de recibida y no dentro de los 10 días estipulados por la Ley para hacerlo. Lo anterior, incumple lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”* y en concordancia con lo previsto en el artículo 14 de la Resolución N° 2726 del 21/08/2019 *“Por medio de la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia para la Reincorporación y la Normalización y se dictan otras disposiciones”.*

De otra parte, de la información reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la gestión de las PQRS-D gestionadas por este Grupo se observó lo siguiente:

- Peticiones sin respuesta ni derivada: a) EXT20-003271 del 02/03/2020; y, b) EXT20-003332 del 02/03/2020.
- Peticiones contractuales respecto de las cuales no se cargó el trámite adelantando: a) EXT20-000618 del 20/01/2020; b) EXT20-000852 del 22/01/2020; c) EXT20-001080 del 27/01/2020; d) EXT20-001305 del 29/01/2020; y, e) EXT20-001971 del 10/02/2020.

Posteriormente, y con ocasión a la retroalimentación realizada el 12/06/2020, la ARN Meta – Orinoquia respondió lo siguiente:

[...]2. Los datos reportados corresponden a la consolidación de los datos enviados en los reportes semanales, por lo cual se verifica y se encuentra que en el reporte de marzo iba un filtro que no dejó visualizar 9 comunicaciones se adjunta correo, el caso restante corresponde a comunicación EXT20-004601 la cual comenzó gestión en abril y se cerró en marzo por lo cual se duplicó en el reporte. Solo se reportaron los casos asignados a los funcionarios o contratistas del Grupo territorial los resueltos desde el Call center no se tuvieron en cuenta dado que el GT no participa en la gestión de los mismos.[...]

[...]4. Los EXT se encontraban duplicados se procedió a dar respuesta mediante el OFI20-005473.[...]

5. Se generó un memorando para cada EXT con el trámite requerido y direccionado al GGC, se dio cierre a las peticiones relacionando el número del MEM con el cual se generó el trámite así: EXT20-000618 se dio respuesta telefónica para ajuste del tipo de solicitud, EXT20-000852 respondido con MEM20-001040, EXT20-001080 respondido con MEM20-001176, EXT20-001305 respondido con MEM20-001341, EXT20-001971 respondido con MEM20-002192. Se realizará acompañamiento a los encargados de realizar gestiones por SIGOB para asegurar la respuesta de los trámites conforme a lineamientos establecidos por la entidad.[...]"

Frente a lo manifestado por la ARN Meta – Orinoquia, es preciso indicar lo siguiente:

- Para el mes de febrero, y teniendo en cuenta el argumento de que solo se reportan los casos asignados a los funcionarios y contratistas del Grupo, la información reportada de las PQRS-D recibidas en el SIGER para este periodo no es congruente con las cifras aportadas en la carpeta compartida tal como se detalló en los párrafos en los que se describieron las evidencias verificadas en febrero.
- En cuanto a los EXT referentes a suspensión y/o terminación contractual se recomienda que se realice el cargue con el trámite que se dio al requerimiento contractual; esto es, el Acto de Suspensión y/o Terminación contractual según proceda.
- Respecto los EXT20-003271 y EXT20-003332 estos se verificaron nuevamente y se observó que, a la fecha, no se ha registrado derivada ni comprobante de entrega; lo anterior no cumple con lo dispuesto en el Manual del Usuario del Sistema de Información para la Gobernabilidad, numeral 4.2.5. (Elaborar respuesta o derivación de una Comunicación oficial) que dice:

**[...]En el ámbito archivístico y por trazabilidad sobre cada comunicación es importante establecer una relación entre un documento inicial y el documento respuesta**, esto con el fin de garantizar respuestas oportunas y consultas que permitan evidenciar el trámite realizado en todo su ciclo de vida del documento[...]. En este sentido la forma adecuada de elaborar una respuesta en el SIGOB estableciendo relación es la siguiente: Se debe abrir la comunicación (Haciendo doble clic), subsiguientemente en “2- OPERACIONES”, a través del botón “Elaborar Respuesta y/o derivación” se empieza el proceso para elaborar una repuesta relacionada [...]" (Subrayado y Negrilla fuera del texto)

por lo que se recomienda establecer derivada de cada petición radicada en el SIGOB con el fin, primordial, de tener la trazabilidad de las comunicaciones radicadas por el Sistema en mención y así permitir una consulta efectiva del trámite dado a la misma.

#### 7.14.4. Planes de Mejora

Una vez verificada la información del Módulo de Mejoramiento del SIGER se observó que el Grupo, con corte a 31 de marzo de 2020, no cuenta con Planes de Mejora en estado: Abierto. Sin embargo, se verificaron Planes de Mejora pendientes de evaluación de eficacia y, en este sentido, se realizó la siguiente verificación:

N° PLAN DE MEJORA	HALLAZGO	ACCIÓN	VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO
PM-17-00011	De acuerdo al seguimiento mensual realizado a la Gestión de los Beneficios de Inserción Económica - BIE durante los meses de marzo a diciembre del 2016, se encontró que el 40% de los beneficios gestionados tuvieron devoluciones que implicaron la realización de ajustes, afectando el cumplimiento de lo definido en el instructivo de	Reducir el porcentaje de devoluciones a un máximo de 15% sobre el número de BIE enviados cada mes	De acuerdo con la información aportada por la Subdirección de Seguimiento el porcentaje de ajuste de BIE de este Grupo, para las Vigencias 2018 y 2019, no superó el 15%, teniendo en cuenta que el porcentaje fue del 11% y el 13% respectivamente; por lo tanto, la acción planteada fue: <b>Eficaz</b> .

## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

	beneficios de inserción económica - estímulo económico para planes de negocios IR-I-01 versión V-4		
PM-18-00015	Ineficacia del plan de mejoramiento Reducir el porcentaje de devoluciones a un máximo de 15% sobre el número de BIE enviados cada mes planteado durante la Vigencia 2017	Disminuir el porcentaje total de devolución de documentación a un máximo de 15% sobre el número total de carpetas enviadas en el periodo	De acuerdo con la información aportada por la Subdirección de Seguimiento el porcentaje de ajuste de BIE de este Grupo, para las Vigencias 2018 y 2019, no superó el 15%, teniendo en cuenta que el porcentaje fue del 11% y el 13% respectivamente; por lo tanto, la acción planteada fue: <b>Eficaz</b> .
PM-18-00015	Materialización del riesgo Falencias en la fidelización y actualización de los datos del Sistema de Información para la Reintegración tal y como se evidenció en el INFORME SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN emitido por la Oficina de control Interno de Gestión.	Deficiencias en los controles implementados por parte de los GT/PA y el nivel central para garantizar la fidelización de la información que se registra en el SIR, relacionada con la aplicación del Procedimiento para las Acciones de Servicio Social IR-P-18 y el procedimiento IR-P-12 en el registro del resumen de Acuerdos de Plan de Trabajo.	<p>- <b>PdT</b>: de acuerdo con la muestra seleccionada de 51 PdT's y la información reportada en el primer trimestre de la Vigencia se materializó el riesgo de Fidelización de Información, toda vez que dos (2) PdT's presentaron inconsistencias tal como se describe a continuación: a) en el PdT número 102166 de la PPR con Coda 0316-16, la primera hoja del resumen de acuerdos cargado en el SIR estaba sin nombre de la PPR, en blanco y sin firmas al final; y b) en el PdT 102174, de la PPR con Coda 0715-3, la firma de la PPR se encontraba en el espacio de la firma del Profesional Reintegrador.</p> <p>- Para la verificación de Acciones de Servicio Social se seleccionó una muestra de seis (6) ASS ejecutadas entre las Vigencias 2019 y 2020 evidenciándose las siguientes inconsistencias:</p> <p>a) En las ASS con Código APR-4973; APR-4938; APR-4936; APR-4875; APR-4858; y, APR-4799 los formatos de Planes de Acción no tienen diligenciado el Campo de Código.</p> <p>b) En las ASS con Código APR-4973 y APR-4936 no se cargó en el SIR Acta de Finalización cuando en el Plan de Acción indicaba como fecha de finalización el 31/10/2019.</p> <p>c) En las ASS identificadas con Código APR-4938; APR-4936 y APR-4799, el Acta de Concertación no contiene la totalidad de aspectos señalados en la Actividad 10 del Procedimiento para las Acciones de Servicio Social (Código IR-P-18, Versión: V-02 y de fecha 04/05/2018, esto es la sostenibilidad y el acto de cierre.</p> <p>d) En las ASS identificadas con Código APR-4875 y APR-4858.</p> <p>- El Acta de Concertación no contiene la totalidad de aspectos señalados en la Actividad 10 del Procedimiento para las Acciones de Servicio Social, (Código IR-P-18, Versión: V-2 y de fecha 04/05/2018), como son: a) El problema o la necesidad a resolver; b) los productos y el tiempo para su entrega; c) la participación de la comunidad; d) la vinculación del actor externo; e) el recurso humano (PPR, comunidad, actores externos) requerido; f) el recurso físico requerido (Insumos, herramientas), responsables; g) compromisos de los actores vinculados en las ASS; h) quién certifica las horas de servicio social realizadas por la PPR; i) la sostenibilidad; y, j) el acto de cierre. Por lo tanto, se materializó el riesgo y la acción fue: <b>No Eficaz</b>.</p>

### 7.14.5. Proyectos de Inversión

En la Ejecución de los dos (2) Proyectos de Inversión que tiene definido la Agencia, a corte 30 de marzo de 2020, este Grupo no se encuentra vinculado a alguno de ellos.

### 7.14.6. Conformidades

- Organización documental y administración de evidencias en las carpetas compartidas.
- Disposición en la atención de los requerimientos en el ejercicio auditor.
- La oportunidad de los reportes para el PAT y para los Mapas de Riesgos de los Procesos Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano en los avances registrados durante el primer trimestre de la Vigencia 2020.

#### 7.14.7. No Conformidades

- **No Conformidad 1.** No se está realizando control de registros tal y como se evidenció en:
  - **Plan de Acción**
    - Acta de Reunión de nombre: "CONVENIO SENA-ARN" de fecha 2/03/20 (tiene la fecha incompleta) y Objetivo: Identificación contratación instructores – Evaluadores competencias – Gestores de emprendimiento; esta acta cuenta con su respectivo listado de asistencia debidamente diligenciada.
  - **Mapa de Riesgos**
    - En los archivos en formato Microsoft Excel denominados: a) "MAPA DE RIESGO FEBRERO"; y, b) "MAPA DE RIESGO MARZO" en cada una de las hojas electrónicas que los componen no se señala responsable de la revisión; estas evidencias corresponden al Riesgo del Proceso de Implementación que establece: "Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración".

Lo anterior, incumple lo dispuesto en el Manual de Seguimiento a la Planeación y a la Gestión Institucional, Código DE-M-03 en el numeral 5.3. Gestión de Evidencias, literal C Tipología y características de las evidencias, ítem Evidencias propias de la ARN, así como con lo establecido en la actividad 2 del Procedimiento Control de Registros (Código: GD-P-03, Versión N° 3 de fecha 26-11-2014).

- **No Conformidad 2:** Se materializó el Riesgo del Proceso de Implementación: "*Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración (SIR)*", toda vez que se observó que en el PdT número 102166 de la PPR con Coda 0316-16, la primera hoja del resumen de acuerdos cargado en el SIR estaba sin nombre de la PPR, en blanco y sin firmas al final y, en el PdT 102174, de la PPR con Coda 0715-3 la firma de la PPR se encontraba en el espacio de la firma del Profesional Reintegrador.

Lo anterior incumple con lo establecido en la actividad N° 6 del Procedimiento para Desarrollar el Plan de Trabajo de la Ruta de Reintegración por la Modalidad de Acompañamiento (Código IR-P-12, Versión: V-3 y de fecha 2019-11-25), que en uno de sus ítems señala "*• Adjuntar documento "Resumen de acuerdos" para los PdT: Estabilización JyP, Acompañamiento y Ruta Justicia y Paz. Usar el clasificador documental "Soporte PdT" en el SIR, debidamente firmado por el Profesional Reintegrador o Profesional de Salud y por la PPR o PPR-E."*

- **No conformidad 3:** Ineficacia en las acciones establecidas en el hallazgo: "*Materialización del riesgo Falencias en la fidelización y actualización de los datos del Sistema de Información para la Reintegración*" del PM-18-00015, tal y como se evidenció en los siguientes casos:
  - En las ASS con Código APR-4973; APR-4938; APR-4936; APR-4875; APR-4858; y, APR-4799 los formatos de Planes de Acción no tienen diligenciado el Campo de Código.
  - En las ASS con Código APR-4973 y APR-4936 no se cargó en el SIR Acta de Finalización cuando en el Plan de Acción indicaba como fecha de finalización el 31/10/2019.
  - En las ASS identificadas con Código APR-4938; APR-4936 y APR-4799, el Acta de Concertación no contiene la totalidad de aspectos señalados en la Actividad 10 del Procedimiento para las Acciones de Servicio Social (Código IR-P-18, Versión: V-02 y de fecha 04/05/2018), esto es la sostenibilidad y el acto de cierre.

- En las ASS identificadas con Código APR-4875 y APR-4858, el Acta de Concertación no contiene la totalidad de aspectos señalados en la Actividad 10 del Procedimiento para las Acciones de Servicio Social, (Código IR-P-18, Versión: V-2 y de fecha 04/05/2018), como son: a) El problema o la necesidad a resolver; b) los productos y el tiempo para su entrega; c) la participación de la comunidad; d) la vinculación del actor externo; e) el recurso humano (PPR, comunidad, actores externos) requerido; f) el recurso físico requerido (Insumos, herramientas), responsables; g) compromisos de los actores vinculados en las ASS; h) quién certifica las horas de servicio social realizadas por la PPR; i) la sostenibilidad; y, j) el acto de cierre. Por lo tanto, se materializó el riesgo y la acción.

Lo anterior incumple lo establecido en la actividad N° 21 del Procedimiento Gestión de acciones correctivas y de mejora (Código EM-P-01, Versión: V-4 y de fecha 18/06/2019).

- **No conformidad 4.** La ARN Meta – Orinoquia no cumplió con los términos de respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias (PQRS-D), tal como se evidenció en el EXT20-000661, radicado el 18/02/2020, que fue contestado el día 04/02/2020 a través de Oficio OFI20-001885 corresponde a una solicitud de información a la que se dio respuesta 12 días después de recibida y no dentro de los 10 días estipulados por la Ley para hacerlo.

Lo anterior, incumple lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*” y en concordancia con lo previsto en el artículo 14 de la Resolución N° 2726 del 21/08/2019 “*Por medio de la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia para la Reincorporación y la Normalización y se dictan otras disposiciones*”.

#### 7.14.8. Observaciones

- No se realizó el cargue del detalle de la Población Objeto Priorizada en los indicadores del PAT que hacen referencia a la FA y a la FpT.
- Se presentaron deficiencias en el registro de la trazabilidad de las PQRS-D registradas en el SIGOB dado que se evidenciaron casos en los cuales no se registró la derivada y el comprobante de entrega.
- Este Grupo no aportó el detalle de las cifras reportadas respecto al indicador “*Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN GT Meta-Orinoquia 2020*” en el cual si tenían meta establecida para el primer trimestre.
- El Grupo ARN Meta – Orinoquia presenta diferencias entre la información reportada en el SIGER y las evidencias aportadas en la carpeta compartida respecto a la acción “*Identificar el porcentaje de cumplimiento (numerador y denominador) en la oportunidad de respuesta a las PQRS-D en los Grupos Territoriales y Puntos de Atención y Dependencias. Especifique razones del incumplimiento en caso de que aplique.*” del Mapa de Riesgos de Atención al Ciudadano para el mes de febrero.
- En las fichas de los indicadores del PAT no se define la fecha de corte de análisis de información de cada trimestre en cada uno de los Grupos.
- Los Mapas de Riesgo finalizan el 30 de noviembre de la Vigencia 2020 por lo que no se realiza seguimiento en los meses de diciembre y enero respecto la Materialización del Riesgo en los Procesos de Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano objeto de verificación de la presente auditoria.

**7.14.9. Recomendaciones**

- Anexar para el segundo trimestre de la Vigencia 2020 los listados de: a) Identificación de la Población Objeto y Oferta Institucional FA; y, b) la Identificación de la Población Objeto y oferta institucional FpT como evidencia necesaria para verificar los datos reportados en los archivos en formato Microsoft Excel.
- Tener en cuenta los aspectos evidenciados en cada uno de los puntos anteriores para generar los correctivos a que haya lugar con el fin, primordial, de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el anual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).
- Fortalecer los controles establecidos a efectos de garantizar el control de registros.
- Verificar que la información reportada en el SIGER respecto de las PQRS-D recibidas y atendidas sea congruente con la información reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano.

**7.15. GRUPO ARN NARIÑO**
**7.15.1. Aspectos Generales**

Para desarrollar la Gestión Institucional, en especial, para cumplir con las actividades del PAI, la Gestión de los Riesgos, la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejoras de los planes de mejora y las acciones derivadas de los Proyectos de Inversión, la ARN Arauca cuenta con el apoyo de seis (6) funcionarios de Carrera Administrativa y 32 Contratistas; en el mismo orden de ideas, los costos totales proyectados para la Vigencia 2020 de este rubro son los siguientes:

INFORMACIÓN CONTRATISTAS		
ACTIVIDAD CONTRACTUAL	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Enlace de GT-PA	1	\$ 64.527.909
Enlace de Reincorporación	1	\$ 32.061.744
Facilitador I	3	\$ 180.689.599
Facilitador II	5	\$ 186.838.775
Gestor De Ciudadanía	3	\$ 45.355.405
Profesional 8	1	\$ 20.751.328
Profesional Administrativo GT-PA	1	\$ 27.979.189
Profesional de Corresponsabilidad	1	\$ 48.932.520
Profesional de Salud	1	\$ 45.550.475
Profesional de Seguimiento	1	\$ 51.884.005
Profesional Jurídico GT-PA	1	\$ 27.979.189
Profesional Orientador	1	\$ 53.748.101
Profesional Orientador Productivo	1	\$ 25.786.661
Promotor I	1	\$ 15.179.632
Reintegrador I	1	\$ 53.748.101
Reintegrador II	5	\$ 184.383.959
Técnico 1 - Administrativo	1	\$ 36.055.968
Técnico 1 - Asistente de Atención	1	\$ 38.646.816
Técnico 2	2	\$ 49.801.856
<b>Subtotal Contratistas</b>	<b>32</b>	<b>\$ 1.189.901.232</b>
INFORMACIÓN PERSONAL DE PLANTA		
FUNCIONARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Profesional Especializado 2028 - 21	1	\$ 94.802.501
Profesional Especializado 2028 - 15	2	\$ 104.830.656
Técnico Administrativo 3124 - 17	2	\$ 65.317.320
Técnico Administrativo 3124 - 11	1	\$ 22.040.760
<b>Subtotal Planta</b>	<b>6</b>	<b>\$ 286.991.237</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>38</b>	<b>\$ 1.476.892.469</b>

Fuente: Grupo de Gestión Contractual y Grupo de Gestión del Talento Humano.

Según la carrera administrativa que se está implementando existen algunos cargos que están en proceso de provisión.

En cuanto a los contratistas algunos se encuentran vinculados por periodo semestral y otros anual.

En este punto es importante destacar que, aunque no se solicitó información al respecto, este grupo tiene costos que influyen en la operación y resultado de su gestión así:

- Personal de Vigilancia
- En Comisión como Agentes de la Policía
- Costos de Viajes y gastos viajes (Comisiones)
- Actividades Comunitarias y “Mambrú no fue a la guerra, este es otro cuento” (Proyecto de Inversión)
- Contratistas de los Antiguos ETCR’s
- Otros (Servicios Públicos; gastos de papelería; viáticos; etc.)

#### 7.15.2. Plan de Acción 2020

De otra parte, este Grupo obtuvo una calificación del **96.43%** de cumplimiento en el marco de la “Evaluación por Dependencias” realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión al cierre de la Vigencia 2019 y la recomendación generada frente al cumplimiento fue: *“fortalecer el tema de levantamiento y administración de evidencia, así como el control de registro tal como se especifica en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional”*, siendo esta la causa principal que no le permitió alcanzar la calificación del 100%.

Para la Vigencia 2020 la ARN Nariño definió seis (6) productos con ocho (8) indicadores. Sobre el particular, es importante precisar que para el primer trimestre de 2020 no se planificó avance cuantitativo en la gestión. En el proceso de verificación adelantado, se observó que el responsable del Grupo reportó información cualitativa de manera oportuna en el SIGER.

De igual manera, se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida disponible para tal fin observando lo siguiente:

- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”.**  
Indicadores: a) **“Porcentaje de la población objeto en reintegración que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Nariño 2020”**; y, b) **“Porcentaje de la población objeto en reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Nariño 2020”**.
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel de nombre: "POBLACIÓN OBJETO FPT-REINTEGRACIÓN REGULAR Y ESPECIAL" con fecha de reporte del 31/03/2020 en el cual se detalla la población objeto de la Ruta Reintegración Regular en el cual se observan 182 registros y de Justicia y Paz en el que se evidencian 72 registros para un total de 254 registros; sin embargo, en el reporte realizado en el SIGER, se señaló que entre la población del género femenino y la del masculino, la Población Objeto priorizada correspondía, en total, a 182 registros; por lo tanto, la cifra registrada no concuerda con la registrada con la señalada en las evidencias aportadas.
  - Se verificó el archivo en formato Microsoft Excel de nombre " POBLACIÓN OBJETO PR FPT " con fecha de reporte del 31/03/2020 en el cual se detalla la Población Objeto de Reincorporación observándose 454 registros de Ex – Integrantes FARC; sin embargo, en el reporte realizado en el SIGER se señaló que, entre la población del género femenino y la del masculino, la Población Objeto priorizada correspondía, en total, a 453 Ex - Integrantes FARC; por lo tanto, la cifra registrada no concuerda con la señalada en las evidencias aportadas.

- Acta de Reunión de fecha 20/03/2020 y de objetivo: "Revisión de avances 2019 y proyección de actividades 2020 en el marco del convenio interadministrativo 0020/117" desarrollada entre la ARN y el SENA.

Posteriormente, en virtud de la retroalimentación realizada el 12/06/2020 el Grupo ARN Nariño ante lo observado manifestó: "[...]Cabe señalar que el archivo Excel se encuentra correcto, sin embargo, se logró evidenciar un error en la redacción del cumplimiento del indicador, ya que los 182 corresponde a la población total en reintegración de nuestro GT. Dado lo anterior se reporta que son 85 PPR de la Ruta Regular y 6 PPR de Ruta Especial, dando un total de 91 PPR objeto de FPT. Dado lo anterior se solicitó a Planeación realizar el ajuste en SIGER.[...]"

Posteriormente, como consecuencia de la retroalimentación hecha se aportó una evidencia que fue objeto de verificación, así:

- Documento en formato Microsoft Excel y de título: "POBLACION OBJETO PR FPT FILTRO AJUSTADO" con el registro de 453 participantes priorizados, cifra que corresponde a lo reportado en el SIGER.
- **Producto 2: "Incidencia en política Territorial"**. Indicador: "**Porcentaje de municipios y departamentos que vinculan en sus planes de desarrollo territorial la política de reintegración y/o reincorporación ARN Nariño 2020**":
  - Se verificaron Actas de Reunión y Listados de Asistencia de las sesiones adelantadas con las Alcaldías de los Municipios priorizados con el fin de realizar la socialización y la inclusión de la Política de Reintegración y Reintegración en los Planes de Desarrollo.
  - Se verificó el documento en formato Microsoft Excel denominado "Instrumento\_Matriz\_Priorización GT NARIÑO" en el cual se relacionan 12 gestiones con actores externos.
  - Se verifico documento en formato PDF de nombre: "Reporte de incidencia en política territorial Departamento de Nariño, Distrito de Tumaco, Municipios de Pasto, Cumbal, Ipiales y El Charco" en el cual se detallan las actividades a realizar en el marco de este indicador en cada Entidad Territorial priorizada.
  - En las siguientes actas verificadas se evidenciaron deficiencias en el control de registros así: a) Acta de Reunión del 14/02/2020 y de objetivo: "Reunión coordinación actividades inclusión de política pública de reincorporación y reintegración del Municipio de Ipiales"; el Listado de Asistencia de esta acta no tiene diligenciado el campo: Tema; b) Acta de Reunión de fecha 18/02/2020 y de título: "Reunión coordinación actividades inclusión de Política Pública de Reincorporación y Reintegración del Municipio de Cumbal"; el Listado de Asistencia de esta acta se encuentra incompleto porque se cargó desde el registro 16 y, además, se encuentra cortado en su digitalización; c) Acta de Reunión de fecha 19/02/2020 y de objetivo: "Reunión coordinación actividades inclusión de política pública de reincorporación y reintegración del Municipio el Charco"; el Listado de Asistencia de esta acta no tiene diligenciado el campo: Tema; d) Acta de Reunión de fecha 21/02/2020 y de objetivo: "Reunión coordinación actividades inclusión de política pública de reincorporación y reintegración del Municipio de Pasto"; el Listado de Asistencia no tiene diligenciado los campos de: Hora inicio; Hora fin; y, Facilitador; y, e) Acta de Reunión de fecha 24/02/2020 y de objetivo: "Reunión coordinación actividades inclusión de política pública de reincorporación y reintegración del Municipio de Tumaco"; el Listado de Asistencia no tiene diligenciado el campo de: Tema.

Las anteriores evidencias incumplen con los lineamientos establecidos en el numeral 5.3 (Gestión de Evidencias), literal c. (Tipología y características de las evidencias), acápite: Evidencias propias de la ARN del Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE-M-03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019),

y con lo establecido en la actividad 2 del Procedimiento Control de Registros (Código: GD-P-03, Versión: V-3 de fecha 26-11-2014).

Posteriormente, y con ocasión de la retroalimentación realizada por la ARN Nariño el día 12/06/2020, se verificó que se realizó la corrección de cuatro (4) de las cinco (5) Actas que no tenían diligenciados en sus Listados de Asistencia la totalidad de los campos, teniendo en cuenta que este Grupo informó lo siguiente: *“Acta de Reunión del 18/02/2020: El listado de asistencia está incompleto (Desde el registro 16) y cortado. Este tiene un particular y fue que los asistentes a la reunión de cumbal del 18 de febrero diligenciaron el listado de asistencia en la parte trasera del formato; sin embargo, el 100% de los asistentes a este espacio son los que se reflejan en el listado cargado. Una vez se supere el periodo de aislamiento se espera recuperar el listado”*

- **Producto 3: “Iniciativas desarrolladas a nivel local, relacionadas con la construcción de paz, convivencia y reconciliación”,** Indicador: **“Número de iniciativas de construcción de paz, convivencia y reconciliación fortalecidas – ARN Nariño 2020”**:
  - Se verificó el diligenciamiento del formato “INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA”, de una (1) iniciativa comunitaria que se desarrollará en el Barrio “Nuevo Milenio” en el Municipio de Tumaco (Nariño).
  - Se verificaron tres (3) Actas de Reunión y Listados de Asistencia con relación a la planeación e implementación del proyecto comunitario.
  
- **Producto 4: “Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ”.** Indicador: **“Número de iniciativas territoriales de prevención y entornos protectores fortalecidas – ARN Nariño 2020”**:
  - Se verificó el diligenciamiento del formato “INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA”, de una (1) iniciativa territorial de Prevención y Entornos Protectores Fortalecidas que se va a realizar en los Barrios “Aranda”; “Nuevo Sol”; “Nueva Aranda”; “Praga”; y, “San Luis” en el Municipio de Pasto (Nariño).
  - Se verificaron cinco (5) Actas de Reunión con sus respectivos Listados de Asistencia y registro fotográfico soporte de las sesiones adelantadas para la planeación y articulación de la estrategia.
  
- **Producto 5: “Radicación de Beneficios de Inserción Económica”.** Indicador: **“Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN Nariño 2020”**
  - Se verificó documento en formato Microsoft Excel denominado: “PROYECCIÓN RADICACIÓN BIE VIGENCIA 2020 ” y de ficha el 31/03/2020 en el cual se detalla la radicación que se realizará, mes a mes, así como la meta anual (15 BIE’s). Sin embargo, y de acuerdo con el cuadro aportado para el primer trimestre de la Vigencia 2020 se radicarían dos (2) BIE’s y no habría radicación en el último trimestre, pero en el PAT registrado en el SIGER, para el primer trimestre no existe radicación, pero sí la hay para el cuarto trimestre de 2 BIE’s.

Posteriormente, y en virtud de la retroalimentación realizada el día 12/06/2020, la ARN Nariño señaló que: *“[...]de acuerdo al correo enviado el 25 de febrero al Equipo Generación de Ingresos, desde el GT Nariño se envió la meta mensualizada para la vigencia 2020 de radicación de BIE de la siguiente manera: primer trimestre (2), Segundo trimestre (6), tercer trimestre:(7) y cuanto trimestre (0). Esta solicitud de ajuste fue aprobada, con el compromiso de ajustarse el plan de acción.[...]”*

En respuesta a lo anterior es de señalar que, si bien es cierto que se realizó el ajuste en el PAT del SIGER de acuerdo con la autorización dada en correo de fecha 25/02/2020, se debió realizar el ajuste en la evidencia

aportada en la carpeta compartida: archivo en Microsoft Excel denominado "PROYECCIÓN RADICACIÓN BIE VIGENCIA 2020" y, además, dejar en esta carpeta evidencia del correo de la fecha en mención.

- **Producto 6: “Vinculación de personas a la oferta social institucional”.** Indicador a): **“Porcentaje de personas en reintegración que acceden a la oferta social en Educación – ARN Nariño 2020”**; y, b) Indicador: **“Porcentaje de personas en reincorporación que acceden a la oferta social en Educación – ARN Nariño 2020”**:
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel y de nombre "PROYECCIÓN OFERTA FA REINTEGRACION" con fecha de reporte del 31/03/2020 en el cual se detalla información por programa, municipio y ciclo especificando el número de PPR's que tendrán acceso a la oferta educativa.
  - se verificó archivo en formato Microsoft Excel denominado: "Caracterización Reintegración regular y especial- Población objeto FA 2020" de fecha 31/02/2020 en el cual se detalla la Población Objeto para la Ruta de Reintegración Regular y de Justicia y Paz, sin embargo, la sumatoria de los registros de las dos (2) hojas electrónicas que componen este archivo es de 251 PPR's, pero en el SIGER se reportó que se identificaron 96 PPR's; por lo tanto, se presenta una incongruencia entre estos datos. En este punto es preciso aclarar que, de acuerdo con los filtros que tenía este archivo, tampoco se arrojaba una suma de 96 PPR's.
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel de nombre "PROYECCIÓN OFERTA FA REINCORPORACIÓN" con fecha de reporte del 31/03/2020 en el cual se detalla por programa, municipio y ciclo especificando el número de PPR's que tendrán acceso a la oferta educativa.
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel denominado: "CARACTERIZACIÓN POBLACIÓN OBJETO FA REINCORPORACIÓN 2020" de fecha 31/03/2020 y en el cual se detalla la Población Objeto para la Ruta de Reincorporación observándose un total de 454 registros.

Posteriormente, y en virtud de la retroalimentación realizada por la ARN Nariño el día 12/06/2020 se verificó el archivo en formato Microsoft Excel denominado: "Caracterización Reintegración regular y especial - Población objeto FA FILTRO AJUSTADO" en el cual se registran 91 participantes de Ruta de Reintegración Regular y cinco (5) de Justicia y Paz para un total de 96 PPR's cifra que corresponde a lo reportado en el SIGER.

### 7.15.3. RIESGOS VIGENCIA 2020

Para la Vigencia 2020 este Grupo se encuentra vinculado a los riesgos de tres (3) procesos; después de revisadas la evidencia ubicada en las carpetas compartidas dispuestas para este fin se verificó lo siguiente:

- **RIESGO IMPLEMENTACIÓN: “Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración”.** Acción: **“Mediante una Matriz de Seguimiento el funcionario encargado realiza la verificación periódica de la información registrada en el SIR para promover la fidelización de la misma de acuerdo con las directrices impartidas por la DPR”.**
  - **Febrero:** se verificó Acta de Reunión de fecha 05/03/2020 y de nombre: "MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN 2020-ARN NARIÑO" en el cual se definieron las acciones y estrategias para evitar la materialización del riesgo. Sin embargo, este documento no da cuenta del cumplimiento de la acción establecida en el Mapa de Riesgos.
  - **Marzo:** se verificó documento en formato Microsoft Excel de nombre: "MATRIZ MAPA DE RIESGOS GT NARIÑO REPORTE MARZO 2020" que contiene información de: a) PdT:28 PdT's; b) Acta de Entrega de Bienes e Insumos: tres (3) BIE's; y, c) Casos de Riesgo: dos (2) registros.

En este punto es preciso indicar que, en la verificación de la Matriz de Seguimiento de Casos de Riesgos, en el cual se registraron dos (2) casos, se observó la siguiente inconsistencia: revisando la información cargada en SIR del UPAR-5337, que corresponde al Caso de Riesgo de la PPR con Coda 2195-04, se cargó el OFI20-

007750 dirigido al Director de la UNP y el formulario de esta Entidad en el cual se relaciona a la PPR con Coda 60-01728; lo anterior evidencia deficiencias en la fidelización de la información reportada, por lo que se recomienda adelantar las acciones pertinentes para evitar que se presenten estas inconsistencias.

En el archivo de formato Microsoft Excel denominado: "MATRIZ MAPA DE RIESGOS GT NARIÑO-REPORTE MARZO 2020" todas sus hojas electrónicas no contenían el logo de la Entidad.

Posteriormente, en virtud del ejercicio de retroalimentación realizada el día 12/06/2020, la ARN Nariño señaló:

*[...]“De acuerdo al MEM20-003724/ IDM 112000 enviado el martes 3 de marzo de 2020 por el Subdirector Territorial ( E ) ANDRES EDUARDO ECHEVERRIA RAMIREZ, para el reporte correspondiente al mes de febrero de 2020 se establece lo siguiente " el Mapa de Riesgos del Proceso de Implementación contempla la vigencia 03-02-2020 hasta el 30-11-2020, lo que indica que para los primeros días del mes de marzo se deben reportar las gestiones y/o actividades realizadas en el mes de febrero, sin embargo, debido a la fecha de la presente comunicación, el reporte que realicen para el corte de febrero (es decir los primeros cinco días de marzo) se puede enfocar en describir en la organización operativa que empleará el GGTT para adelantar las acciones de verificación y mitigación del riesgo." Razón por la cual no se diligenció la matriz de seguimiento. [...]"*

De acuerdo a la instrucción dada por el Nivel Central se considera que, en caso de tener actividades adelantadas en el mes de febrero respecto de PdT's; Terminación de Beneficios; Acta de Entregas de Bienes e Insumos y/o casos de riesgos se debían realizar el reporte en la Matriz de Seguimiento dispuesta para tal fin, pero en caso contrario se debería dejar la aclaración de que no se registró gestión de los puntos planteados y describir la organización operativa que se adelantaría por el Grupo para adelantar las acciones de verificación y mitigación del riesgo y esto no se hizo.

Aunado a lo anterior, y con ocasión a la misma retroalimentación realizada el día 12/06/2020 por la ARN Nariño, se verificó que, al día 15/06/2020, no se ha realizado el ajuste de inclusión del logo en las distintas hojas electrónicas que componen el archivo en Microsoft Excel denominado: "MATRIZ MAPA DE RIESGOS GT NARIÑO-REPORTE MARZO 2020".

Lo anterior, incumple lo dispuesto en el Manual de Seguimiento a la Planeación y a la Gestión Institucional (Código DE-M-03, Versión: V-8 y de fecha 19/11/2019), Numeral 5.3. (Gestión de Evidencias), Literal C (Tipología y características de las evidencias), ítem (Evidencias propias de la ARN) en donde se señala que: "[...]Los documentos en Word y Excel deben contener: logo de la entidad, título, fecha de elaboración, nombre de quien elaboró el documento, nombre de quien revisó el documento. En caso de elaborar un documento borrador colocar marca de agua y versión del documento.[...]" Por lo tanto, se recomienda proceder al ajuste del documento en mención.

- **RIESGO DE GESTIÓN LEGAL: “No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente”.** Acción: **“Realizar seguimiento trimestral a las actividades del proceso de gestión legal en el territorio, estableciendo alertas y acciones frente a las mismas”.**
  - Se verificó Acta de Reunión de fecha 27/01/2020 denominado "MAPA DE RIESGO SUBDIRECCION DE GESTION LEGAL" en la cual se detallaron los PAS y Casos de Riesgos en Estado: En Gestión y Cerrados.
  - Se verificó Acta de Reunión de fecha 25/02/2020 denominado: "MAPA DE RIESGO SUBDIRECCION DE GESTION LEGAL" en la cual se detallaron los PAS y Casos de Riesgos en Estado: En gestión y Cerrados, así como la identificación de la población privada de libertad y la gestión a adelantar.

- Se verificó Acta de Reunión de fecha 19/03/2020 y de título "MAPA DE RIESGO SUBDIRECCION DE GESTIÓN LEGAL" en la cual se detallaron los PAS y los Casos de Riesgos en Estado: En gestión y Cerrados.

En la revisión efectuada se observó que no se abordan en las Actas de Reunión los temas ingresos, reactivaciones, culminaciones y notificaciones, entre otros.

Posteriormente, en virtud de la retroalimentación realizada el día 12/06/2020, la ARN Nariño señaló:

*"[...]En la reunión mensual de mapa de riesgo, se han tomado los procesos que presentan mayor complejidad para el cumplimiento por parte del grupo territorial; en ese sentido se trataron lo temas de casos de riesgo y la apertura de nuevos Procesos Administrativos Sancionatorios, por lo cual en las reuniones se tratan principalmente estos temas. Cabe señalar que en el primer trimestre no hemos tenido ingresos, ni culminaciones; sin embargo, a partir de este mes de junio, se incluirá en el orden del día los temas que se han sugerido por parte de esta auditoría, a fin de observar situaciones que se están presentando.[...]"*

- **RIESGO ATENCIÓN AL CIUDADANO: "Inoportunidad en el seguimiento a los términos de ley y a la calidad de las respuestas de las PQRSD en la agencia".** Acción: **"Identificar el porcentaje de cumplimiento (numerador y denominador) en la oportunidad de respuesta a las PQRSD en los Grupos Territoriales, Puntos de Atención y Dependencias. Especificar las razones del incumplimiento en caso de que aplique. – ARN Arauca".**
  - **Febrero:** se verificó un documento en formato Microsoft Excel denominado: "NARIÑO PQRSD ENE-FEB" en el cual se relacionan las PQRS-D recibidas y resueltas en los meses de enero y febrero de la Vigencia 2020 del SIR y del SIGOB así como el comportamiento del indicador en la atención de las PQRS-D.
  - **Marzo:** Se verificaron los siguientes documentos, a saber: a) Acta de Reunión de fecha 01/04/2020 y de nombre: "ACTA DE REUNIÓN DE SEGUIMIENTO DE PQRS-D" en el cual se detalla la gestión de las PQRS-D recibidas por el SIR y el SIGOB así como los traslados realizados de los casos radicados entre el 16 y el 31 de marzo de la Vigencia 2020; b) Se verificó archivo en Microsoft Excel denominado "02 REPORTE NIVEL DE CUMPLIMIENTO PQRSD MARZO 2020" en el cual se relacionan las PQRS-D recibidas y resueltas en el mes de marzo del SIR y el SIGOB así como el comportamiento del indicador en la atención de las PQRS-D.

El Grupo ARN Nariño indicó el siguiente detalle de PQRS-D recibidas durante el primer trimestre de la Vigencia 2020 así: a) SIGOB: enero: 14; febrero: 15; y, marzo: 09 para un total de 38 PQRS-D; y, b) SIR: enero: 52; febrero: 39; y, marzo: 43 para un total de 134 PQRS-D; sin embargo, estas cifras no concuerdan con las aportadas en la base de datos enviada por el Grupo de Atención al Ciudadano, toda vez que en estos se detallan las siguientes cifras: a) SIGOB: 29 PQRS-D recibidas en el trimestre; y, b) SIR: 123 PQRS-D recibidas.

Posteriormente, con ocasión a la retroalimentación realizada el día 12/06/2020, la ARN Nariño, señaló:

*"[...]Inicialmente es importante señalar que el las PQRSD han sido respondidas en su totalidad de manera oportuna. Ahora bien, el reporte de PQRSD de SIGOB. En el reporte que se presenta en archivo Excell, se muestran los casos que se generan cada mes (evidenciado en la fecha de recepción) y los casos del mes inmediatamente anterior que quedaron pendientes de respuesta, pues el indicador solicita las PQRS-D respondidas de manera oportuna en el mes, sin importar si fueron recepcionadas en el mes de vigencia o en el anterior. Por lo anterior y para que no haya confusión en la contabilización de casos presentados en este reporte, de ahora en adelante se procederá a especificar los casos presentados en el mes y los casos que quedaron pendientes de respuesta del mes anterior. Con base en lo anterior, el reporte de PQRS-D del I*

trimestre del G.T. Nariño quedaría así: Enero 14 casos presentados, Febrero 8 casos presentados, Marzo 8 casos, para un total de 30 casos.

El reporte de PQRS-D de SIR, corresponde al reporte que se genera desde el aplicativo "Portal SIR". Se verificó nuevamente el reporte de enero, febrero y marzo de 2020 y se encuentra que la cantidad de PQRS-D presentadas en el cálculo del indicador, coincide con las que aparecen en el reporte de Portal SIR. Para el único caso en el que cambia la cantidad de PQRS-D, es para el mes de marzo de 2020, ya que se encuentra que, en dos casos, en el G.T. al que pertenece los participantes se encuentran celdas vacías, por lo que el reporte quedaría así: enero 52 casos, febrero 39 casos y marzo cambia de 43 casos presentados a 41 casos, para un total de 132 PQRS-D.[...]"

De acuerdo con lo anterior, se observa que no existe un criterio unificado a la hora de reportar el indicador de PQRS-D evidenciando, así, desconocimiento en las cifras a reportar al momento de generar y extraer la información; adicionalmente, a fecha 15/06/2020 no se ha realizado el ajuste en las evidencias aportadas frente a las cuales la ARN Nariño indicó que realizaría modificación.

#### 7.15.4. Eficacia Planes de Mejora

Una vez verificada la información del Módulo de Mejoramiento del SIGER, se observó que este Grupo, con corte a 31 de marzo de 2020, no cuenta con Planes de Mejora en Estado: Abierto. Sin embargo, se verificaron los Planes de Mejora pendientes de evaluación de eficacia y, en este sentido, se realizó la siguiente verificación:

N° PLAN DE MEJORA	HALLAZGO	ACCIÓN	VERIFICACIÓN
PM-17-00018	De acuerdo al seguimiento mensual realizado a la Gestión de los Beneficios de Inserción Económica - BIE durante los meses de marzo a diciembre del 2016, se encontró que el 40% de los beneficios gestionados tuvieron devoluciones que implicaron la realización de ajustes, afectando el cumplimiento de lo definido en el instructivo de beneficios de inserción económica - estímulo económico para planes de negocios IR-I-01 versión V-4	Reducir el porcentaje de devoluciones a un máximo de 15% sobre el número de BIE enviados cada mes	De acuerdo con la información aportada por la Subdirección de Seguimiento el porcentaje de ajuste de BIE de este Grupo para las vigencias 2018 y 2019 superó el 15%; teniendo en cuenta que el porcentaje fue del 31% y el 23% para cada Vigencia; por lo tanto, la acción planteadas fue: <b>Ineficaz</b> .
PM-18-00010	De acuerdo al seguimiento mensual realizado a la vinculación de PPR que son objeto de FA entre los meses de enero a diciembre de 2017, se encontró; que solo el 3% de las PPR objeto de FA del GT ARN NARIÑO, fueron vinculadas a la oferta, incumpliendo con el piso definido del 22% para el año	Alcanzar el piso (mínimo) establecido por la DPR de vinculación para el Beneficio de FA en el 2018 según las variables definidas en el Tablero de Control	De acuerdo con la cifras reportadas en el SIGER del indicador "Porcentaje de personas vinculadas a la oferta social institucional en Educación (FA) - PA Nariño" se cumplió con el 36,67% de la Población Objeto vinculada cuando la meta era del 35%; por lo tanto, la acción planteadas fue: <b>Eficaz</b> .

#### 7.15.5. Proyectos de Inversión

En la Ejecución de los dos (2) proyectos de inversión que tiene definida la Agencia, con corte al 30 de marzo de la Vigencia 2020, se observa que este Grupo se encuentra relacionado con el Proyecto de Inversión: "Prevención riesgos de victimización y reincidencia en Población en Proceso de Reintegración y en Reincorporación en el municipio de Tumaco (Nariño).

#### 7.15.6. Conformidades

- Organización documental y administración de evidencias en las carpetas compartidas de este Grupo.
- Disposición en la atención de los requerimientos en el ejercicio auditor.
- La oportunidad de los reportes para el PAT y para los Mapas de Riesgos de los Procesos Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano en los avances registrados durante el primer trimestre.

#### 7.15.7. No conformidades

- **No Conformidad 1:** no se está realizando control de registros tal y como se evidenció en los siguientes documentos:

##### - Plan de Acción

- Acta de Reunión del 14/02/2020 y de objetivo: "Reunión coordinación actividades inclusión de política pública de reincorporación y reintegración del Municipio de Ipiales"; el Listado de Asistencia de esta acta no tiene diligenciado el campo: Tema; b) Acta de Reunión de fecha 18/02/2020 y de título: "Reunión coordinación actividades inclusión de Política Pública de Reincorporación y Reintegración del Municipio de Cumbal"; el Listado de Asistencia de esta acta se encuentra incompleto porque se cargó desde el registro 16 y, además, se encuentra cortado en su digitalización; c) Acta de Reunión de fecha 19/02/2020 y de objetivo: "Reunión coordinación actividades inclusión de política pública de reincorporación y reintegración del Municipio el Charco"; el Listado de Asistencia de esta acta no tiene diligenciado el campo: Tema; d) Acta de Reunión de fecha 21/02/2020 y de objetivo: "Reunión coordinación actividades inclusión de política pública de reincorporación y reintegración del Municipio de Pasto"; el Listado de Asistencia no tiene diligenciado los campos de: Hora inicio; Hora fin; y, Facilitador; y, e) Acta de Reunión de fecha 24/02/2020 y de objetivo: "Reunión coordinación actividades inclusión de política pública de reincorporación y reintegración del Municipio de Tumaco"; el Listado de Asistencia no tiene diligenciado el campo de: Tema.

##### - Mapa de Riesgos

- En el archivo en formato Microsoft Excel denominado "MATRIZ MAPA DE RIESGOS GT NARIÑO- REPORTE MARZO 2020", todas sus hojas electrónicas no contenían el logo de la Entidad, esta evidencia corresponde al Riesgo del Proceso de Implementación: "Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración".

Lo anterior, incumple lo dispuesto en el Manual de Seguimiento a la Planeación y a la Gestión Institucional (Código DE-M-03, Versión: V-8 y de fecha 19/11/2019), Numeral 5.3. (Gestión de Evidencias), Literal C (Tipología y características de las evidencias), ítem (Evidencias propias de la ARN), así como con lo establecido en la actividad 2 del Procedimiento Control de Registros (Código: GD-P-03, Versión N° 3 de fecha 26-11-2014).

- **No Conformidad 2:** Ineficacia en las acciones establecidas en el hallazgo: "Gestión de los Beneficios de Inserción Económica del PM-17-00018", toda vez que se evidenció que el porcentaje de devolución acumulado superó la meta máxima establecida por la DPR, un 15%, de acuerdo con la información aportada por la Subdirección de Seguimiento en el que se indicó que el porcentaje de ajuste de BIE de este Grupo para las Vigencias 2018 y 2019 superó el 15% toda vez que el porcentaje fue del 31% y el 23% respectivamente.

Lo anterior incumple lo establecido en la actividad N° 21 del Procedimiento Gestión de acciones correctivas y de mejora (Código EM-P-01, Versión: V-4 y de fecha 18/06/2019).

### 7.15.8. Observaciones

- Se presentaron deficiencias en el reporte de información de Casos de Riesgos en el SIR, toda vez que se subió información correspondiente a un PPR diferente para el cual se creó Caso de Riesgo.
- Se presentaron inconsistencias entre la información reportada en el SIGER y la información aportada en las evidencias en el PAT respecto el indicador “Porcentaje de la población objeto en reintegración que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN - Nariño 2020” y el indicador “Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN-Nariño 2020”.
- Este Grupo en la acción “Realizar seguimiento trimestral a las actividades del proceso de gestión legal en el territorio, estableciendo alertas y acciones frente a las mismas. – Nariño” del Proceso de Gestión Legal abordó los temas de PAS y Casos de Riesgos, pero no hizo referencia a otras actividades jurídicas desarrolladas en territorio como lo son; a) los ingresos; b) las reactivaciones; c) las culminaciones; y, d), las notificaciones, entre otros.
- En las fichas de los indicadores del PAT no se define la fecha de corte de análisis de información de cada trimestre en cada uno de los Grupos.
- Los Mapas de Riesgo finalizan el 30 de noviembre de la Vigencia 2020 por lo que no se realiza seguimiento en los meses de diciembre y enero respecto la Materialización del Riesgo en los Procesos de Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano objeto de verificación de la presente auditoría.

### 7.15.9. Recomendaciones

- Tener en cuenta los aspectos evidenciados en cada uno de los puntos anteriores para generar los correctivos a que haya lugar con el fin, primordial, de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE-M-03, de fecha noviembre 19 de 2019 y Versión N° 8).
- Fortalecer los controles establecidos a efectos de garantizar el control de registros.
- Verificar que la información reportada en el SIGER respecto de las PQRS-D recibidas y atendidas sea congruente con las evidencias aportadas así con la información reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano.

## 7.16. GRUPO ARN NORTE DE SANTANDER

### 7.16.1. Aspectos Generales del Grupo

Para desarrollar la Gestión Institucional, en especial, para cumplir con las actividades del PAI, la Gestión de los Riesgos, la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejoras de los planes de mejora y las acciones derivadas de los Proyectos de Inversión, la ARN Norte de Santander cuenta con el apoyo de seis (6) funcionarios de Carrera Administrativa y 33 Contratistas; en el mismo orden de ideas, los costos totales proyectados para la Vigencia 2020 de este rubro son los siguientes:

INFORMACIÓN CONTRATISTAS		
ACTIVIDAD CONTRACTUAL	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Enlace de Reincorporación	1	\$ 32.061.744
Facilitador I	2	\$ 89.140.202
Facilitador II	9	\$ 305.079.080
Gestor de Ciudadanía	1	\$ 16.592.229
Profesional 8	1	\$ 41.752.672
Profesional de Corresponsabilidad	1	\$ 51.884.005
Profesional de Salud	1	\$ 45.550.475
Profesional de Seguimiento	1	\$ 51.884.005
Profesional Jurídico GT-PA	1	\$ 24.776.752
Profesional Orientador	1	\$ 53.748.101

## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

Profesional Orientador Productivo	1	\$ 25.786.661
Promotor I	1	\$ 14.316.120
Promotor III	1	\$ 22.775.237
Reintegrador I	1	\$ 25.786.661
Reintegrador II	7	\$ 299.214.797
Reintegrador Justicia y Paz	2	\$ 91.100.950
Técnico 2	1	\$ 24.900.928
<b>Subtotal Contratistas</b>	<b>33</b>	<b>\$ 1.216.350.619</b>
<b>INFORMACIÓN PERSONAL DE PLANTA</b>		
<b>FUNCIONARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Profesional Especializado 2028 - 21	1	\$ 94.802.501
Profesional Especializado 2028 - 15	2	\$ 104.830.656
Técnico Administrativo 3124 - 17	2	\$ 65.317.320
Técnico Administrativo 3124 - 11	1	\$ 22.040.760
<b>Subtotal Planta</b>	<b>6</b>	<b>\$ 286.991.237</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>39</b>	<b>\$ 1.503.341.856</b>

Fuente: Grupo de Gestión Contractual y Grupo de Gestión del Talento Humano.

Según la carrera administrativa que se está implementando existen algunos cargos que están en proceso de provisión.

En cuanto a los contratistas algunos se encuentran vinculados por periodo semestral y otros anual.

En este punto es importante destacar que, aunque no se solicitó información al respecto, este grupo tiene costos que influyen en la operación y resultado de su gestión así:

- Personal de Vigilancia
- En Comisión como Agentes de la Policía
- Costos de Viajes y gastos viajes (Comisiones)
- Actividades Comunitarias y “Mambrú no fue a la guerra, este es otro cuento” (Proyecto de Inversión)
- Contratistas de los Antiguos ETCR’s
- Otros (Servicios Públicos; gastos de papelería; viáticos; etc.)

### 7.16.2. Plan de Acción 2020

Este Grupo se encuentra oficializado en la Resolución 0835 del 20 de marzo de 2020 que es la vigente y modifica las resoluciones 0767 de 2018, 3065 y 3991 de 2019.

De otra parte, este Grupo obtuvo una calificación del **96,83%** de cumplimiento en el marco de la “Evaluación por Dependencias” realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión al cierre de la Vigencia 2019 y la recomendación generada frente al cumplimiento fue: *“fortalecer el tema de levantamiento y administración de evidencia, así como el control de registro tal como se especifica en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional”*, siendo esta la causa principal que no le permitió alcanzar la calificación del 100%.

En cuanto a la Vigencia 2020 este Grupo definió seis (6) productos con ocho (8) indicadores. Sobre el particular, es importante precisar que para el primer trimestre de la Vigencia 2020 no se planificó avance cuantitativo en la gestión. En el proceso de verificación adelantado se observó que el responsable de este grupo reportó la información tanto de seguimiento como de análisis de manera oportuna en el SIGER.

De igual manera, se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida disponible para tal fin observando lo siguiente:

- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”**
  - Indicador 1: **“Porcentaje de la población objeto en reintegración que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN – Norte de Santander 2020.”**
    - Este Grupo no programó meta para el primer trimestre de la Vigencia 2020; sin embargo, se evidenciaron 19 PPR's interesadas en ser incluidas en el fortalecimiento de competencias de inclusión productivas.
    - Se observó que, dentro de la gestión efectuada por este Grupo, se vincularon a 25 PPR's discriminadas así: a) cinco (5) de Justicia y Paz; y, b) 10 de Reintegración. Esta información se encuentra soportada en la evidencia aportada; sin embargo, no se cuenta con el detalle de la Población Objeto de este Grupo.
  - Indicador 2: **“Porcentaje de la población objeto en reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN – Norte de Santander 2020.”**
    - Este Grupo no programó meta para el primer trimestre de la Vigencia 2020; sin embargo, se observó que dentro de la gestión efectuada en el archivo en formato Microsoft Excel y de nombre: “POBLACIÓN INTERESADA EN ACCEDER A FORMACIÓN PARA EL TRABAJO - ARN NORTE DE SANTANDER.xlsx” se identificaron a 204 PPR's interesados en fortalecer aspectos en inclusión productiva; no obstante lo anterior, en la revisión efectuada se observaron siete (7) registros repetidos, a saber: a) 60-09821: dos (2) registros; b) 60-09996; c) 60-06993; d) 60-07855; e) 60-07746; y, f) 60-07002; teniendo en cuenta lo anterior el análisis correcto es de 197 PPR's para lo cual el análisis debió darse en la cifra mencionada.
    - Para este producto no se evidenció el detalle de la Población Objeto.
- **Producto 2: “Incidencia en política Territorial”**. Indicador: **“Porcentaje de municipios y departamentos que vinculan en sus planes de desarrollo territorial la política de reintegración y/o reincorporación ARN Norte de Santander 2020.”**
  - Para este indicador se informó acerca de 12 municipios que han sido priorizados; para tal efecto se aportó el oficio remitido y la propuesta de inclusión en el plan de desarrollo para cada uno de los municipios priorizados. Dentro de las evidencias aportadas se observaron las siguientes: a) oficios remitidos de la inclusión al plan de desarrollo; b) listados de asistencia a diferentes reuniones con los municipios de: a) Tibú (Norte de Santander); b) El Tarra (Norte de Santander); c) San Calixto (Norte de Santander); d) Abrego (Norte de Santander); e) La Playa de Belén (Norte de Santander); f) Cúcuta (Norte de Santander); g) Ocaña ; (Norte de Santander); h) Teorama (Norte de Santander); i) Convención (Norte de Santander); j) El Carmen (Norte de Santander), k) Sardinata (Norte de Santander); y, l) Hacarí (Norte de Santander). Las evidencias aportadas cumplen con los lineamientos emitidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).
- **Producto 3: “Iniciativas desarrolladas a nivel local, relacionadas con la construcción de paz, convivencia y reconciliación”**, Indicador: **“Número de iniciativas de construcción de paz, convivencia y reconciliación fortalecidas – ARN Norte de Santander 2020.”**
  - El Grupo tiene definidas las siguientes cuatro (4) iniciativas:
    - **“Empoderamiento Comunitario: Fortaleza y Equidad”**: esta iniciativa se desarrollará en la Comuna 8 del Barrio “La Fortaleza” del Municipio de Cúcuta y se encuentra descrita en el Instrumento de Priorización de Territorio Iniciativa Territorial Comunitaria (Código IR-F- 79, Versión: V-2 y de fecha 11/03/201) debidamente diligenciado y firmado por el Coordinador del Grupo.
    - **“Transformación asertiva de conflictos con habilitantes adultos del Barrio “Alfonso Gómez”**”: esta iniciativa se desarrollará en la Comuna 8 del Barrio “Alfonso Gomez” Municipio de Cúcuta y se encuentra descrita en el Instrumento de Priorización de Territorio Iniciativa Territorial Comunitaria (Código IR-F- 79, Versión: V-2 y de fecha 11/03/201 debidamente diligenciado y firmado por el Coordinador del Grupo.

- *“Teorama paisaje de paz, perdón y reconciliación”*: Iniciativa que se desarrollará en el Corregimiento “San Pablo del Municipio de Teorama” y se encuentra descrita en el Instrumento de Priorización de Territorio Iniciativa Territorial Comunitaria (Código IR-F- 79, Versión: V-2 y de fecha 11/03/201) debidamente diligenciado y firmado por el Coordinador del Grupo.
- *“Tibú, Un lugar para el arte, el deporte y la convivencia”*: Iniciativa que se desarrollará en los Barrios “Miraflores y Barco del Municipio de Tibú” y se encuentra descrita en el Instrumento de Priorización de Territorio Iniciativa Territorial Comunitaria (Código IR-F- 79, Versión: V-2 y de fecha 11/03/201) debidamente diligenciado y firmado por el Coordinador del Grupo.  
Las evidencias aportadas cumplen con los lineamientos emitidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).
- **Producto 4: “Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ”**. Indicador: **“Número de iniciativas territoriales de prevención y entornos protectores fortalecidas – ARN Norte de Santander 2020.”**
  - Este Grupo priorizó cuatro (4) Iniciativas descritas así: a) *“Escuela de formación ciudadana y deportiva: Parche de Paz”*, que se desarrollará en la Comuna 9 del Barrio “Delicias” del Municipio de Cúcuta; a) *“Pequeños Cineastas: aquí se graba nuestra propia historia”* que se desarrollará en las comunas 6, 7 y 8 de los Barrios “Simón Bolívar”, “VIP Cormoranes” y “Antonia Santos” del Municipio de Cúcuta; c) *“PazAportiC – Paz con Arte por ti Colombia”* que se desarrollará en la zona urbana del Municipio de “El Tarra”; y, d) *“Concurso de Arte: Perdón, reconciliación y paz”* que se desarrollará en la zona urbana del Municipio de Ocaña.  
Las anteriores iniciativas se encuentran descritas en el Instrumento de Priorización de Territorio Iniciativa Territorial Comunitaria (Código IR-F- 79, Versión: V-2 y de fecha 11/03/201) debidamente diligenciados y firmados por el Coordinador del Grupo; lo anterior cumple con los lineamientos emitidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).
- **Producto 5: “Radicación de Beneficios de Inserción Económica”**. Indicador: **“Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN Norte de Santander 2020.”**
  - En análisis registrado por el Coordinador de este Grupo, para el primer trimestre de la Vigencia 2020, se indica que este no tiene meta estipulada para este periodo; sin embargo adelantó gestiones con proveedores; se identificaron personas objeto BIE; se efectuaron asesorías para la formulación y postulación de los PPRs y, esta información se encuentra debidamente soportada en las evidencias que, además, cumplen con los lineamientos emitidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).
- **Producto 6: “Vinculación de personas a la oferta social institucional”**
  - Indicador 1: **“Porcentaje de personas en reintegración que acceden a la oferta social en Educación – ARN – Norte de Santander 2020.”**
    - Para el primer trimestre de la Vigencia 2020 no se tenía programada meta para este indicador; sin embargo, se observó que este Grupo adelantó gestiones con la: a) IE “Eustorgio Colmenares Batista”; b) IE “San Pedro Claver”; c) IE “Corporación Integral de Innovación Social - INNOVAR”; y, d) Fundación Educativa y Técnica Hacia el Progreso Industrial – FUNDETEC”, con el fin de ampliar la oferta educativa para las PPR’s; estas gestiones se encuentran soportadas en la evidencia aportada la cual cumple con los lineamientos emitidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019); sin embargo, no se cuenta con el detalle de la población objeto asignado a este Grupo.

- Indicador 2: **“Porcentaje de personas en reincorporación que acceden a la oferta social en Educación – ARN – Norte de Santander 2020.”**
  - o Este indicador no tiene meta para el primer trimestre de la Vigencia 2020; sin embargo, se observó que el Grupo adelantó gestiones para dar cumplimiento a este indicador y, dentro de la evidencia aportada en la carpeta compartida dispuesta para este fin, se evidenció que el archivo en Microsoft Excel y de nombre: *“Personas focalizadas para UNAD 2020 - ARN NORTE DE SANTANDER.xlsx”* se observan 291 registros de PPR’s, pero se encuentra repetido el Código 60-05100.
  - o Se verificó el archivo en formato Microsoft Excel de nombre: *“OFERTA DE FA A PERSONAS EN REINCORPORACIÓN.xlsx”* que cuenta con 301 registros de PPR’s; sin embargo, se evidenciaron los siguientes registros repetidos, a saber: a) 60-07001; b) 60-03973; c) 60-05039; d) 60-05045; y, e) 60-05097. Lo anterior indica que las cifras que se describieron en el análisis no concuerdan. Lo anterior incumple con lo indicado en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).

### 7.16.3. Riesgos Vigencia 2020

Para la Vigencia 2020, el grupo ARN Norte de Santander está vinculado a tres (3) riesgos de los procesos de Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano, de igual manera se observa la oportunidad en el registro de los seguimientos y la respectiva evidencia se observó en las carpetas compartidas dispuestas para este fin así:

- **RIESGO IMPLEMENTACIÓN: “Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración”.** Acción: **“Mediante una Matriz de Seguimiento el funcionario encargado realiza la verificación periódica de la información registrada en el SIR para promover la fidelización de la misma de acuerdo con las directrices impartidas por la DPR”.**
  - Se verificaron las subcarpetas de nombre “ENERO-FEBRERO y MARZO”, donde se observan actas de reunión en las que se evidencia el seguimiento a los siguientes temas: a) Psicosocial; b) FA; c) FpT; d) PdT; e) BIE; y, f) Casos de Riesgo. Dichos documentos cumplen con lo requerido en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).
  -
- **RIESGO DE GESTIÓN LEGAL: “No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente”.** Acción: **“Realizar seguimiento trimestral a las actividades del proceso de gestión legal en el territorio, estableciendo alertas y acciones frente a las mismas”.**
  - Se observaron, en las Subcarpetas de enero, febrero y marzo, tres (3) actas de reunión efectuadas con el fin de dar seguimiento a este riesgo y una (1) matriz de seguimiento por cada tema revisado. La anterior evidencia cumple con lo estipulado en los lineamientos emitidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).
- **RIESGO ATENCIÓN AL CIUDADANO: “Inoportunidad en el seguimiento a los términos de ley y a la calidad de las respuestas de las PQRSD en la agencia”.** Acción: **“Identificar el porcentaje de cumplimiento (numerador y denominador) en la oportunidad de respuesta a las PQRSD en los Grupos Territoriales, Puntos de Atención y Dependencias. Especificar las razones del incumplimiento en caso de que aplique. – ARN Norte de Santander”.**
  - Se observaron, en la carpeta compartida dispuesta para este fin, dos (2) actas de reunión para hacer seguimiento a este riesgo en los meses de enero-febrero y marzo; asimismo, se encuentran archivos en formato Microsoft Excel donde se relacionan los registros recibidos de PQRS-D en SIR y en SIGOB a los cuales se les efectuó el seguimiento respectivo. La evidencia aportada cumple con los lineamientos emitidos en el Manual de Seguimiento

a la Planeación y Gestión Institucional (DE-M-03, de fecha noviembre 19 de 2019 y Versión N° 8). Sin embargo, se recomienda cambiar el formato de fecha de los archivos en formato Microsoft Excel ya que se encuentran en formato: Texto y lo correcto es en formato: Fecha.

### 7.16.4. Plan de Mejora

- **Planes de Mejora en ejecución:**

Una vez verificada la información del Módulo de Mejoramiento del SIGER se observó que para este Grupo, y con corte al 31 de marzo de 2020, no se cuenta con Planes de Mejora en estado: Abierto.

- **Planes de mejoramiento cerrados para evaluación eficacia:**

En el Grupo ARN Norte de Santander se evidenció el Plan de Mejora PM-18-00024 pendiente por evaluar su eficacia; por lo tanto, se procedió a su revisión obteniendo el siguiente resultado:

- **Hallazgo 1:** *“De acuerdo al seguimiento mensual realizado a la Gestión de los Beneficios de Inserción Económica - BIE durante los meses de marzo a diciembre del 2017, se evidenció que el GT/PA ARN NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA superó el 15% de devoluciones permitidas, incumpliendo lo establecido en el instructivo de beneficios de inserción económica - estímulo económico para planes de negocios IR-I-01 versión 4”.*

ACCIÓN	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO
Reducir el porcentaje total de devoluciones a un máximo de 15% sobre el número de BIE enviados en el período	De acuerdo con los tableros de control que fueron suministrados por la Subdirección Territorial se observa el siguiente comportamiento: a) Para la Vigencia 2018 este Grupo presentó el siguiente comportamiento: se radicaron 123 carpetas de BIE's de las cuales solamente 11 requirieron de ajustes cerrando, como resultado, con un 9% en devoluciones; este resultado fue suficiente para que no sobrepasara la meta del 15%; y, b) Para la Vigencia 2019, se observó que se radicaron 22 carpetas de las cuales solamente cuatro (4) requirieron de ajustes para lo cual, al final de la Vigencia, se obtuvo un resultado del 10% y, con este resultado, se encuentra dentro de los parámetros emitidos por la ST. Por lo tanto, se califica esta acción como: <b>Eficaz</b> .

- **Hallazgo 2:** *“Materialización del riesgo Falencias en la fidelización y actualización de los datos del Sistema de Información para la Reintegración tal y como se evidenció en el INFORME SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN emitido por la Oficina de control Interno de Gestión.”*

ACCIÓN	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO
Revisar la totalidad de los planes de trabajo de la Vigencia 2017 del GT/PA incluyendo los documentos adjuntos, garantizando que el documento de Resumen de acuerdos se encuentre firmado por las partes.	Se seleccionó una muestra de 45 registros de los cuales siete (7) registros tenían observaciones por parte del Grupo de Control Interno de Gestión pero, de acuerdo con respuesta efectuada por este Grupo y de fecha 10/06/2020, se sustentan cuatro (4) de estos casos dado que se encuentran en Fase de Estabilización; así las cosas, quedan pendientes los siguientes tres (3) casos: *PdT 80382: aunque se encuentra en Fase de Estabilización se adjuntó el documento: “Resumen de Acuerdos” del PdT firmado por el profesional; adicionalmente, este se encuentra sin firmas por parte de la PPR y, además, el estado final de la PPR es: Fallecido. * PdT 79158: aunque se encuentra en Fase de Estabilización se adjuntó el documento “Resumen de Acuerdos” del PdT firmado por el profesional; adicionalmente, este se encuentra sin firmas por parte del PPR y, además, el estado final de la PPR es: Pérdida de Beneficios. * PdT 91716: la página cinco (5) del PdT se encuentra pendiente de firma por parte del profesional. Por lo tanto, esta acción se considera: <b>Ineficaz</b> .

En este punto es preciso aclarar, que, aunque si bien los PdT's 80382 y 79158 se encontraban en Fase de Estabilización, no se debió haber adjuntado el Resumen de Acuerdos del Plan de Trabajo y esto es una causal del no cumplimiento de la fidelización de la información.

- **Hallazgo 3:** “De acuerdo al seguimiento mensual realizado a la vinculación de PPR que son objeto de FA entre los meses de enero a diciembre de 2017, se encontró; que solo el 12% de las PPR objeto de FA del GT ARN NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA, fueron vinculadas a la oferta, incumpliendo con el piso definido del 22% para el año.”

ACCIÓN	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO
Alcanzar el piso (mínimo) establecido por la DPR de vinculación para el Beneficio de FA en el 2018 según las variables definidas en el Tablero de Control	Para la eficacia de esta acción se toma como referencia la siguiente información: a) Para la Vigencia 2018 el Tablero de Control que se tenía estipulado para este Indicador, por parte de la ST, tenía como piso mínimo de cumplimiento un 22% y, al cierre de la acción, obtuvo un resultado del 31%; b) Para la Vigencia 2019 se toma como referencia el cumplimiento de la Acción en el PAI observándose el cumplimiento por parte de este Grupo, pues se tenía como piso de cumplimiento un 35% de la Población Objeto incluida en FA y, al final de la Vigencia, se observó que obtuvo un 42,67% superando, de esta manera, la meta. Teniendo en cuenta lo anterior esta acción se considera: <b>Eficaz</b> .

### 7.16.5. Proyectos de Inversión

En la Ejecución de los dos (2) Proyectos de Inversión que tiene definido la Agencia, a corte 30 de marzo de 2020, este Grupo no se encuentra vinculado a alguno de ellos.

### 7.16.6. Conformidades

- Organización documental y administración de evidencias en las carpetas compartidas.
- Disposición en la atención de los requerimientos en el ejercicio auditor por parte de este Grupo.
- Oportunidad en el registro del seguimiento y análisis en el PAT y para los Mapas de Riesgos de los Procesos Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano en los avances registrados en lo corrido el primer trimestre de la Vigencia 2020.

### 7.16.7. No Conformidades

- **No Conformidad 1:** No se está realizando control de registros tal y como se evidenció en los siguientes documentos:

- **Plan de Acción:**

- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”,** Indicador 2: “**Porcentaje de la población objeto en reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN – Norte de Santander 2020**”:
  - el Archivo en formato Microsoft Excel y de nombre: “POBLACIÓN INTERESADA EN ACCEDER A FORMACIÓN PARA EL TRABAJO - ARN NORTE DE SANTANDER.xlsx” se observaron siete (7) registros repetidos, a saber: a) 60-09821: dos (2) registros; b) 60-09996; c) 60-06993; d) 60-07855; e) 60-07746; y, f) 60-07002; teniendo en cuenta lo anterior el análisis correcto es de 197 PPR’s para lo cual el análisis debió darse en la cifra mencionada.
- **Producto 6: “Vinculación de personas a la oferta social institucional”.** Indicador 2: “**Porcentaje de personas en reincorporación que acceden a la oferta social en Educación - ARN – Norte de Santander 2020**”:
  - en el archivo en formato Microsoft Excel y de nombre: “Personas focalizadas para UNAD 2020 - ARN NORTE DE SANTANDER.xlsx” se observan 291 registros de PPR’s, pero se encuentra repetido el

Código 60-05100; y, b) en el archivo en formato Microsoft Excel de nombre: “OFERTA DE FA A PERSONAS EN REINCORPORACIÓN.xlsx” que cuenta con 301 registros de PPR’s se evidenciaron los siguientes registros repetidos, a saber: 1) 60-07001; 2) 60-03973; 3) 60-05039; 4) 60-05045; y, 5) 60-05097. Lo anterior indica que las cifras que se describieron en el análisis no concuerdan.

- Las anteriores evidencias incumplen con los lineamientos establecidos en el numeral 5.3 (Gestión de Evidencias), literal c. (Tipología y características de las evidencias), acápite: Evidencias propias de la ARN del Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019; adicionalmente, se incumple con lo establecido en la actividad 2 del Procedimiento Control de Registros (Código: GD-P-03, Versión: V-3 y de fecha 26/11/2014).
- **No Conformidad 2:** Ineficacia en las acciones establecidas en el PM-18-00024 correspondiente al hallazgo: “Materialización del riesgo Falencias en la fidelización y actualización de los datos del Sistema de Información para la Reintegración tal y como se evidenció en el INFORME SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN emitido por la Oficina de control Interno de Gestión”, cuya acción era: “Revisar la totalidad de los planes de trabajo de la Vigencia 2017 del GT/PA incluyendo los documentos adjuntos, garantizando que el documento de Resumen de acuerdos se encuentre firmado por las partes”. En revisión aleatoria se observó que los: a) **PdT 80382:** aunque se encuentra en Fase de Estabilización se adjuntó el documento: “Resumen de Acuerdos” del PdT firmado por el profesional, adicionalmente, este se encuentra sin firma de la PPR y, además, el estado final de la PPR es: Fallecido; b) **PdT 79158:** aunque se encuentra en Fase de Estabilización se adjuntó el documento: “Resumen de Acuerdos” del PdT firmado por el profesional; sin embargo, este se encuentra sin firmas por parte de la PPR y, además, el estado final de la PPR es: Pérdida de Beneficios; y, c) **PdT 91716:** la página cinco (5) del PdT se encuentra pendiente de firma por parte del profesional.

Lo anterior incumpliendo lo establecido en la actividad N° 21 del Procedimiento Gestión de acciones correctivas y de mejora, con (Código EM-P-01, Versión: V-4 y de fecha 18/06/2019).

#### 7.16.8. Observaciones

- No se realizó el cargue del detalle de la Población Objeto Priorizada en los indicadores del PAT que hacen referencia a la FA y a la FpT.
- En las fichas de los indicadores del PAT no se define la fecha de corte de análisis de información de cada trimestre para este Grupo.
- Los Mapas de Riesgo finalizan el 30 de noviembre de la Vigencia 2020 por lo que no se realiza seguimiento en los meses de diciembre y enero respecto la Materialización del Riesgo en los Procesos de Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano objeto de verificación de la presente auditoría.

#### 7.16.9. Recomendaciones

- Continuar incluyendo temas de socialización de los métodos de operación de la Entidad en las reuniones de equipo o demás escenarios de socialización, con el fin de continuar fortaleciendo la cultura del control y los conocimientos que repercutan en la fidelización de información.
- Incluir al Grupo de manera más activa en los proyectos de inversión.
- Ajustar el formato de tipo fecha para las evidencias aportadas.
- Por autocontrol y revisiones internas del Grupo, generar acciones correctivas o preventivas que permitan fortalecer los procesos.

**NOTA:** se socializó esta información al Grupo ARN Norte de Santander mediante correo electrónico de fecha 5/06/2020; posteriormente, se recibió respuesta de este Grupo el día 10/06/2020 y corresponde a la validación de la No Eficacia del PM-18-00024 (PdT); adicionalmente, de los siete (7) casos enviados se acepta la observación de cuatro (4) de ellos quedando tres (3) que permiten observar el incumplimiento en la fidelización de la información.

## 7.17. GRUPO ARN PUTUMAYO

### 7.17.1. Aspectos Generales del Grupo

Para desarrollar la Gestión Institucional, en especial, para cumplir con las actividades del PAI, la Gestión de los Riesgos, la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejoras de los planes de mejora y las acciones derivadas de los Proyectos de Inversión, la ARN Putumayo cuenta con el apoyo de tres (4) funcionarios de Carrera Administrativa y 26 Contratistas; en el mismo orden de ideas, los costos totales proyectados para la Vigencia 2020 de este rubro son los siguientes:

INFORMACIÓN CONTRATISTAS		
ACTIVIDAD CONTRACTUAL	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Enlace de Reincorporación	2	\$ 64.123.488
Facilitador I	2	\$ 120.115.562
Facilitador II	5	\$ 227.752.375
Gestor de Ciudadanía	1	\$ 16.592.229
Profesional 8	1	\$ 41.752.672
Profesional de Corresponsabilidad	1	\$ 51.884.005
Profesional de Salud	1	\$ 45.550.475
Profesional de Seguimiento	1	\$ 51.884.005
Profesional Líder GT-PA	1	\$ 86.290.187
Profesional Orientador	1	\$ 53.748.101
Profesional Orientador Productivo	1	\$ 25.786.661
Promotor I	1	\$ 15.179.632
Reintegrador I	1	\$ 51.884.005
Reintegrador II	5	\$ 229.388.919
Técnico 1 - Enlace de Tecnología	1	\$ 36.055.968
Técnico 2	1	\$ 24.900.928
<b>Subtotal Contratistas</b>	<b>26</b>	<b>\$ 1.142.889.212</b>
INFORMACIÓN PERSONAL DE PLANTA		
FUNCIONARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Profesional Especializado 2028 - 21	0	\$0
Profesional Especializado 2028 - 15	2	\$ 104.830.656
Técnico Administrativo 3124 - 17	1	\$ 32.658.660
Técnico Administrativo 3124 - 11	1	\$ 22.040.760
<b>Subtotal Planta</b>	<b>4</b>	<b>\$ 159.530.076</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>30</b>	<b>\$ 1.302.419.288</b>

Fuente: Grupo de Gestión Contractual y Grupo de Gestión del Talento Humano.

Según la carrera administrativa que se está implementando existen algunos cargos que están en proceso de provisión.

En cuanto a los contratistas algunos se encuentran vinculados por periodo semestral y otros anual.

En este punto es importante destacar que, aunque no se solicitó información al respecto, este grupo tiene costos que influyen en la operación y resultado de su gestión así:

- Personal de Vigilancia
- En Comisión como Agentes de la Policía
- Costos de Viajes y gastos viajes (Comisiones)
- Actividades Comunitarias y “Mambrú no fue a la guerra, este es otro cuento” (Proyecto de Inversión)

- Contratistas de los Antiguos ETCR's
- Otros (Servicios Públicos; gastos de papelería; viáticos; etc.)

### 7.17.2. Plan de Acción

De otra parte, este Grupo obtuvo una calificación del **96.71%** de cumplimiento en el marco de la “Evaluación por Dependencias” realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión al cierre de la Vigencia 2019 y la recomendación generada frente al cumplimiento fue: *“fortalecer el tema de levantamiento y administración de evidencia, así como el control de registro tal como se especifica en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional”*, siendo esta la causa principal que no le permitió alcanzar la calificación del 100%.

Para la Vigencia 2020 el Grupo ARN Arauca definió seis (6) productos con ocho (8) indicadores. Sobre el particular, es importante precisar que, para el primer trimestre de la Vigencia 2020, no se planificó avance cuantitativo en la gestión. En el proceso de verificación adelantado se observó que el responsable del Grupo reportó información cualitativa de manera oportuna en el SIGER.

De igual manera, se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida disponible para tal fin observando lo siguiente:

- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”.** Indicadores: a) **“Porcentaje de la población objeto en reintegración que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Putumayo 2020”**; y, b) **“Porcentaje de la población objeto en reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Putumayo 2020”**:

- Reporte en formato Microsoft Excel de fecha 30 de marzo de 2020 con las cifras de identificación de la Población Objeto y FpT así: a) Reintegración y Justicia y Paz: 128 PPR's asignados y 53 PPR's objeto de FpT; y, b) Reincorporación: 446 PPR's asignados y objeto de FpT.

En el campo: Elaboró y en el campo: Revisó es necesario escribir el nombre de la persona y no la dependencia que lo realiza tal y como se estipula en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).

**Conclusión:** para el primer trimestre de la Vigencia 2020 se tenía como actividad la identificación de la p Población Objeto, la FA y la FpT, estos datos se relacionaron en el archivo en formato Microsoft Excel que se encuentra en la carpeta compartida del indicador; sin embargo, sería importante que, para los reportes trimestrales se anexaran listados de identificación de dicha población para validar los datos reportados.

- **Producto 2: “Incidencia en política Territorial”.** Indicador: **“Porcentaje de municipios y departamentos que vinculan en sus planes de desarrollo territorial la política de reintegración y/o reincorporación ARN Putumayo 2020”**:

- Según archivo en formato Microsoft Excel de nombre: “INCIDENCIA POLITICA – 2020” y de fecha marzo 30 de 2020 se observa el mapeo de actores potenciales y la realización de gestiones con los Municipios de Mocoa (Putumayo); Orito (Putumayo); Puerto Asís (Putumayo); Puerto Caicedo (Putumayo); Puerto Guzmán (Putumayo); Puerto Leguizamo (Putumayo), Valle del Guamuez (Putumayo); Villagarzón (Putumayo); y, la Gobernación de Putumayo.

- Se anexan soportes de gestión, así: a) GES\_06950 - ALCALDÍA DE MOCOA; b) GES\_06954 - ALCALDÍA DE PUERTO CAICEDO; c) GES\_06955 - ALCALDIA DE PUERTO ASÍS; d) GES\_06956 - ALCALDÍA DE ORITO;

e) GES\_06957 - ALCALDÍA PUERTO GUZMÁN; f) GES\_06958 - ALCALDÍA VALLE DEL GUAMUEZ; g) GES\_06959 - ALCALDÍA VILLAGARZÓN; h) GES\_06960 - GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO; e, i) GES\_06979 - ALCALDÍA DE PUERTO LEGUIZAMO, en los cuales se incluyen registros de asistencia a reuniones de socialización de las Políticas de Reintegración y de Reincorporación, así como evidencias de la radicación de los oficios con la propuesta de inclusión de la Política de Reintegración y Reincorporación a los municipios mencionados anteriormente.

**Conclusión:** para este trimestre el Grupo tenía programado realizar el Mapeo de Actores Potenciales (municipios y departamentos) y, también, la realización de gestiones de acercamiento ante estos entes territoriales para exponer la Política de Reintegración y Reincorporación; por lo tanto, las evidencias reportadas se encuentran acordes con lo registrado en el SIGER y constatan las gestiones realizadas por el Grupo ARN Putumayo para el período evaluado.

• **Producto 3: “Iniciativas desarrolladas a nivel local, relacionadas con la construcción de paz, convivencia y reconciliación”,** Indicador: **“Número de iniciativas de construcción de paz, convivencia y reconciliación fortalecidas – ARN Putumayo 2020”:**

- Archivo en formato Microsoft Word de nombre: “IR-F-79 PRIORIZACION TERRITORIAL INICIATIVA COMUNITARIA NUEVA ESPERANZA”.
- Archivo en formato PDF y de nombre: “IR-F-79 PRIORIZACION TERRITORIAL INICIATIVA COMUNITARIA NUEVA ESPERANZA”.
- Registros de asistencia a reuniones que evidencian las gestiones realizadas para el desarrollo de las siguientes iniciativas locales, así: a) Acta de reunión de fecha 21 de enero con el objetivo de programar acciones de priorización territorial del Municipio del Valle de Guamuez; b) Acta de reunión de fecha 16 de marzo mediante la cual se socializaron las Iniciativas Territoriales Comunitarias (ITC) y programar la articulación con el actor externo para la intervención en el desarrollo del Plan de Acción de las iniciativas territoriales en los Municipios de Valle Guamuez y Puesto Asís; y, c) Listado de asistencia de reuniones efectuadas los días 07 y 13 de febrero y 03 de marzo sobre socializaciones de las ITC’s en el Barrio “Nueva Esperanza”.

**Conclusión:** para el primer trimestre de la Vigencia 2020 este Grupo tenía programado desarrollar acciones de focalización en el territorio; en revisión hecha por el auditor se observa que las evidencias aportadas se encuentran debidamente registradas en las carpetas compartidas y los análisis subidos en el SIGER y, de esta forma, constatan las gestiones realizadas por este Grupo para cumplir con la meta del indicador en el periodo evaluado. Sin embargo, las actas no tienen numeración y es preciso hacerlo para cumplir con lo estipulado en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019.

• **Producto 4: “Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ”.** Indicador: **“Número de iniciativas territoriales de prevención y entornos protectores fortalecidas – ARN Putumayo 2020”:**

- Se verificó formato de nombre: “INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA”, de la Iniciativa: “Forjando entornos protectores de niñas, niños, adolescentes y jóvenes” del Barrio “Metropolitano” del Municipio de Puerto Asís y de fecha 10 de marzo de 2020.
- Se verificaron registros de asistencia de fecha 04 de febrero de 2020 relacionada con el Encuentro de Líderes de la Junta de Acción Comunal (JAL) del Barrio Metropolitano y del 7 de marzo sobre reunión para realizar documento de priorización Barrio “Metropolitano” Municipio de Puerto Asís.
- Acta del 7 de marzo (sin numeración) relacionada con la elección de un Coordinador de las ITC y el apoyo para la gestión que se desarrolla en el Barrio “Metropolitano”.
- Acta de reunión de fecha 16 de marzo de 2020 (sin numeración) relacionado con la articulación de la ITC’s

**Conclusión:** para el primer trimestre de la Vigencia 2020 este Grupo tenía programado desarrollar actividades de focalización en el territorio y, de acuerdo con las evidencias y los registros de avances en el SIGER, se constatan las gestiones realizadas por la ARN Putumayo para cumplir con la meta del indicador. Sin embargo, las actas no tienen numeración y es preciso hacerlo para cumplir con lo estipulado en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).

• **Producto 5: “Radicación de Beneficios de Inserción Económica”.** Indicador: **“Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN Putumayo 2020”**

- Para el primer trimestre de la Vigencia 2020, la ARN Putumayo no tenía meta cuantitativa, pero realizaron diferentes gestiones que les permiten identificar el trabajo que realizan para empezar a cumplir con el indicador de este producto anexando las siguientes evidencias:
  - Acta de reunión N° 001 de fecha 21 de febrero de 2020 sobre Revisión BIE – GENERACIÓN DE INGRESOS en la cual se trataron temas importantes como la revisión de ideas de negocios; programar y realizar seguimiento oportuno del ISUN; y, realizar seguimientos a la entrega de los bienes e insumos de los BIE's desembolsados.
  - Correos electrónicos de fecha: a) 19 de febrero y de Asunto: “Documentos para la solicitud de BIE - Primer trimestre 2020”; b) 21 de febrero y de Asunto: “Ajustes por revisión de BIE”; y, c) 21 de febrero y de Asunto: “BIE primer trimestre 2020”.

**Conclusión:** para la Vigencia 2020 este Grupo tiene una meta de 34 PPR's con BIE radicados en el Nivel Central pero, durante el primer trimestre de este año no tenían meta cuantitativa a cumplir; sin embargo, con las evidencias cargadas y el avance descrito en el SIGER, se evidencian las gestiones que están realizando para cumplir con el indicador en los siguientes trimestres del año.

• **Producto 6: “Vinculación de personas a la oferta social institucional”.** Indicador a): **“Porcentaje de personas en reintegración que acceden a la oferta social en Educación – ARN Putumayo 2020”**; y, b) Indicador: **“Porcentaje de personas en reincorporación que acceden a la oferta social en Educación – ARN Putumayo 2020”**:

- Reporte en formato Microsoft Excel de fecha 30 de marzo de 2020 que contiene cifras de identificación de la Población Objeto y Oferta Institucional así: a) Reintegración y Justicia y Paz: 131 PPR's asignados y 47 PPR's objeto de FA; y, b) Reincorporación con un total de Población Objeto y Asignada de 446 PPR's.

En el campo: Elaboró y en el campo: Revisó es necesario escribir el nombre de la persona y no la dependencia que lo realiza tal y como se estipula en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).

**Conclusión:** para el primer trimestre de la Vigencia 2020, este Grupo tenía como actividad realizar la Identificación de la Población Objeto, PdT y FA; estas cifras se relacionan en el archivo de formato Microsoft Excel que se encuentra en la carpeta compartida del indicador; sin embargo, sería importante que, para todos los trimestres, se anexara el listado de identificación de dicha población para validar los datos reportados.

### 7.17.3. Riesgos 2020

Para la Vigencia 2020 este Grupo se encuentra vinculado a los riesgos de tres (3) procesos; después de revisadas la evidencia ubicada en las carpetas compartidas dispuestas para este fin se verificó lo siguiente:

- **RIESGO IMPLEMENTACIÓN:** *“Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración”*. Acción: *“Mediante una Matriz de Seguimiento el funcionario encargado realiza la verificación periódica de la información registrada en el SIR para promover la fidelización de la misma de acuerdo con las directrices impartidas por la DPR”*.
  - Se verificaron los siguientes archivos, a saber: a) “Acta de entrega BIE” de fecha 2 de marzo; b) “Acta de terminación de los beneficios” de fecha 2 de marzo; c) “Casos de riesgo” de fecha 13 de marzo de 2019 (al parecer quedo mal digitado el año); d) “PdT” de fecha 02 de marzo de 2020. En estos documentos se realiza el seguimiento de la información registrada en el SIR para promover la fidelización de la misma de acuerdo con las directrices impartidas por la DPR. Después de revisados se observaron las siguientes inconsistencias, a saber: a) las Actas de Terminación de Beneficios de los CODAS 172-17; 0451-17 y 185-08 fueron devueltas para correcciones; y, b) los PdT’s de los CODAS 0807-10; 0283-16; 0039-16; y 0531-12 no cumplían con los requisitos, pero de acuerdo con lo revisado en el SIGER ya fueron subsanados; adicionalmente, los documentos no tienen título y se recomienda ponerlos.
  - Se hace la verificación de los siguientes archivos: a) “Matriz de revisión de actas de entrega BIE-2020”; b) “Matriz de Revisión PDT con soporte – 2020”; c) “Actas de terminación de beneficios – 2020 y Revisión de documentos de casos de riesgo” de fecha 31 de marzo. Después de la revisión efectuada, para el caso de los los soportes de PdT, los PdT’s de los CODA 0625-15; 0006-13; 1793-10 y 0056-16 tienen la siguiente observación: “Soporte sin firma de PPR por plan de contingencia COVID-19 Resolución 0796 del 16 de marzo 2020”.
  - **Conclusión:** con los seguimientos realizados por el Grupo ARN Putumayo se puede constatar que ellos han cumplido con la ejecución de la acción para evitar la materialización del riesgo. Se recomienda incluir las conclusiones o acciones que se tomaron para solucionar los casos donde encontraron inconsistencias.
  
- **RIESGO DE GESTIÓN LEGAL:** *“No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente”*. Acción: *“Realizar seguimiento trimestral a las actividades del proceso de gestión legal en el territorio, estableciendo alertas y acciones frente a las mismas”*.
  - Se hizo revisión de correos electrónicos de fecha: a) 17/02/2020 sobre aprobación Culminados 1 trimestre; b) 19/03/2020 sobre solicitud verificación jurídica nuevos postulados; c) 9/03/2020 sobre validación jurídica; d) 10/03/2020 sobre Verificación información proyectos postulados para radicación MARZO (Mesa de generación de ingresos); y, e) 9/03/2020, sobre solicitud de estado actual de un proceso, según oficio OFI19-032532.
  - Se revisó el documento de nombre: “Acta N° 001 del 31 de marzo” en el la cual se evidencia el seguimiento al Mapa de Riesgos de Gestión Legal sobre las actividades del proceso.

**Conclusión:** el seguimiento realizado por el Grupo se hizo de manera trimestral tal y como lo pide la acción y como se evidencia en el Acta N° 01 del 31 de marzo; por lo tanto, están realizando las actividades solicitadas para evitar la materialización del riesgo.
  
- **RIESGO ATENCIÓN AL CIUDADANO:** *“Inoportunidad en el seguimiento a los términos de ley y a la calidad de las respuestas de las PQRSD en la agencia”*. Acción: *“Identificar el porcentaje de cumplimiento (numerador y denominador) en la oportunidad de respuesta a las PQRSD en los Grupos Territoriales, Puntos de Atención y Dependencias. Especificar las razones del incumplimiento en caso de que aplique. – ARN Putumayo”*.
  - Se verifica archivo en formato PDF de nombre “01 – Febrero” el cual no tiene título y relaciona los documentos recibidos y tramitados por la ARN Putumayo en el mes de febrero en el SIR (cuatro [4] solicitudes, tres [3] de ellas finalizadas).

- Se verifica el documento de nombre: “Matriz de seguimiento y gestión a las PQRSD registradas en SIGOB” en el cual se relaciona una (1) solicitud radicada con el EXT20-003114 del 26 de febrero y finalizada el 6 de marzo; es decir, cumple con los términos legales.
- El Grupo, en el análisis del indicador, escribe un porcentaje de cumplimiento del 100%, pero el Grupo de Atención al Ciudadano (en el seguimiento realizado el 20 de abril de 2020), establece porcentajes para el mes de febrero de 98.73% y para marzo de 99.75% de oportunidad de respuesta a las PQRS-D. Por lo tanto, se presentan diferencias en la información.

**Conclusión:** de acuerdo con los listados reportados por el Grupo de Atención al Ciudadano y las evidencias aportadas por el Grupo ARN Putumayo se puede evidenciar que han cumplido con las respuestas oportunas de las PQRS-D acorde con los lineamientos de ley. Sin embargo, el resultado de oportunidad de respuesta a las PQRS-D no es igual al reportado en el seguimiento realizado por el Grupo de Atención al Ciudadano, por lo que se considera importante coordinar con dicho proceso la manera como deben calcular el porcentaje que pide la acción del riesgo.

#### 7.17.4. Planes de Mejora

- **Planes de Mejora en ejecución**

Una vez verificada la información del Módulo de Mejoramiento del SIGER se observó que este Grupo, con corte a 31 de marzo de la Vigencia 2020, no cuenta con Planes de Mejora en Estado: Abierto.

- **Planes de Mejora para evaluación de Eficacia**

Una vez verificada la información del Módulo de Mejoramiento del SIGER se observó que este Grupo, con corte a 31 de marzo de la Vigencia 2020, cuenta con el siguiente Plan de Mejora para evaluación de Eficacia:

- **PM 18-00004**

Este Plan cuenta con dos (2) hallazgos y dos (2) acciones producto de una revisión interna en el año 2018; este Plan se analiza a continuación para la respectiva evaluación de eficacia:

- **Hallazgo 1:** “De acuerdo al seguimiento mensual realizado a la vinculación de PPR que son objeto de FA entre los meses de enero a diciembre de 2017, se encontró; que solo el 11% de las PPR objeto de FA la ARN PUTUMAYO, fueron vinculadas a la oferta, incumpliendo con el piso definido del 22% para el año.”

ACCIÓN	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
Alcanzar el piso (mínimo) establecido por la DPR de vinculación para el Beneficio de FA en el 2018 según las variables definidas en el Tablero de Control.	De acuerdo con lo establecido en el PAI para la Vigencia 2019 el porcentaje establecido era del 35%, pero el resultado obtenido por el Grupo al cierre de la Vigencia fue del 28% observándose que no se alcanzó la meta; por lo tanto esta acción se califica como: <b>Ineficaz</b> .

**NOTA:** es importante que, en el Nivel Central, se tenga en cuenta el análisis realizado por el Grupo en el SIGER del PAI Vigencia 2019, toda vez que los argumentos que dan para no haber alcanzado el piso mínimo pueden ser válidos y, en consecuencia, deberían servir para establecer los parámetros de la meta del indicador a futuro.

- o **Hallazgo 2:** “Ineficacia del plan de mejoramiento Reducir el porcentaje de devoluciones a un máximo de 15% sobre el número de BIE enviados cada mes planteado durante la Vigencia 2017.”

ACCIÓN	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
Ineficacia del plan de mejoramiento Reducir el porcentaje de devoluciones a un máximo de 15% sobre el número de BIE enviados cada mes planteado durante la Vigencia 2017.	Según correo electrónico de fecha 27 de mayo de 2020 enviando por la ST se adjuntaron dos (2) archivos en Microsoft Excel en los que se lleva el control del PORCENTAJE DE AJUSTES BIE - 2018 y la relación de los BIES y del PORCENTAJE DE AJUSTES BIE – 2019; al respecto, se evidenció que la ARN Putumayo durante las Vigencias 2018 y 2019 no presentó devoluciones en la documentación de los BIES ya que registra 0% garantizando, así, la gestión de los BIE dando cumplimiento a los requisitos definidos en el “Instructivo de Beneficios de Inserción Económica Estímulo Económico para Planes de Negocios IR-I-01,m Versión: V-7 y de fecha 2019/7/15). Por lo tanto, este hallazgo se considera: <b>Eficaz</b> .

### 7.17.5. Proyectos de Inversión

En la Ejecución de los dos (2) proyectos de inversión que tiene definida la Agencia, con corte a 30 de marzo de 2020, este no se encuentra vinculado a alguno de ellos.

### 7.17.6. Conformidades

- Organización documental y administración de evidencias en las carpetas compartidas.
- Disposición en la atención de los requerimientos en el ejercicio auditor por parte de este Grupo.
- Fidelización de la Información en el registro de la información en el SIR en este Grupo.
- Oportunidad en el registro, seguimiento y análisis del PAT y de los Mapas de Riesgos de los Procesos Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano en los avances del primer trimestre de la Vigencia 2020.

### 7.17.7. No Conformidades

- **Hallazgo 1:** Ineficacia en las acciones establecidas en el PM-18-00004 correspondiente al hallazgo: “De acuerdo al seguimiento mensual realizado a la vinculación de PPR que son objeto de FA entre los meses de enero a diciembre de 2017, se encontró; que solo el 11% de las PPR objeto de FA la ARN PUTUMAYO, fueron vinculadas a la oferta, incumpliendo con el piso definido del 22% para el año.”, cuya acción era: “Alcanzar el piso (mínimo) establecido por la DPR de vinculación para el Beneficio de FA en el 2018 según las variables definidas en el Tablero de Control”. En revisión aleatoria se observó que, de acuerdo con lo establecido en el PAI para la Vigencia 2019, el porcentaje establecido era del 35%, pero el resultado obtenido por el Grupo al cierre de la Vigencia fue del 28% observándose que no se alcanzó la meta.

Lo anterior incumpliendo lo establecido en la actividad N° 21 del Procedimiento Gestión de acciones correctivas y de mejora, con (Código EM-P-01, Versión: V-4 y de fecha 18/06/2019)

### 7.17.8. Observaciones

- En las fichas de los indicadores del PAT no se define la fecha de corte de análisis de información de cada trimestre para el Grupo, lo cual podría generar confusión al verificar los resultados del indicador.
- En el Riesgo del Proceso de Atención al Ciudadano “inoportunidad al seguimiento de la PQSRD”, se observan las siguientes situaciones que puede generar la materialización del mismo, así: a) En la acción propuesta con el indicador definido, se estableció que las PQRS-D recibidas en el mes sean atendidas dentro del mes sin tener en cuenta el rezago del mes anterior que no fueron resueltas sin establecer un verdadero control que permita evitar que se presente extemporaneidad en la atención de las PQRS-D recibidas; b) el riesgo está orientado a la inoportunidad al seguimiento

y no a lo inoportunidad de respuesta; y c) el porcentaje de oportunidad de respuesta a las PQRS-D registrado en el SIGER, no es igual al porcentaje reportado en el seguimiento realizado por el Grupo de Atención al Ciudadano.

### 7.17.9. Recomendaciones

- Anexar para todos los trimestres el detalle de la Población Objeto y Oferta Institucional de FA y de FpT, pues esta es evidencia necesaria para validar los datos reportados en los archivos en formato Microsoft Excel de la carpeta compartida del indicador.
- Tener en cuenta los aspectos evidenciados en cada uno de los puntos y generar los correctivos a que haya lugar, con el fin de que se siga cumpliendo con los lineamientos establecidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).
- Tener presente que los datos de las PQRS-D reportadas por el Grupo, tanto de SIGOB como de SIGER, deben siempre coincidir con los reportes que al respecto lleva el Grupo de Atención al Ciudadano.

### 7.18. GRUPO ARN SANTANDER

#### 7.18.1. Aspectos Generales del Grupo

Para desarrollar la Gestión Institucional, en especial, para cumplir con las actividades del PAI, la Gestión de los Riesgos, la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejoras de los planes de mejora y las acciones derivadas de los Proyectos de Inversión, el Grupo ARN Santander cuenta con el apoyo de seis (6) funcionarios de Carrera Administrativa y 29 Contratistas; en el mismo orden de ideas, los costos totales proyectados para la Vigencia 2020 de este rubro son los siguientes:

INFORMACIÓN CONTRATISTAS		
ACTIVIDAD CONTRACTUAL	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Facilitador II	3	\$ 138.287.969
Gestor de Ciudadanía	1	\$ 14.952.877
Profesional de Corresponsabilidad	1	\$ 51.884.005
Profesional de Salud	1	\$ 45.550.475
Profesional de Seguimiento	1	\$ 51.884.005
Profesional Orientador Productivo	1	\$ 25.786.661
Promotor I	1	\$ 15.179.632
Reintegrador Hogar de Paz	1	\$ 48.823.563
Reintegrador I	2	\$ 105.632.106
Reintegrador II	7	\$ 319.671.597
Reintegrador Justicia y Paz	8	\$ 321.853.656
Técnico 2	2	\$ 49.801.856
<b>Subtotal Contratistas</b>	<b>29</b>	<b>\$ 1.189.308.402</b>
INFORMACIÓN PERSONAL DE PLANTA		
FUNCIONARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Profesional Especializado 2028 - 21	1	\$ 94.802.501
Profesional Especializado 2028 - 15	2	\$ 104.830.656
Técnico Administrativo 3124 - 17	2	\$ 65.317.320
Técnico Administrativo 3124 - 11	1	\$ 22.040.760
<b>Subtotal Planta</b>	<b>6</b>	<b>\$ 286.991.237</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>35</b>	<b>\$ 1.476.299.639</b>

Fuente: Grupo de Gestión Contractual y Grupo de Gestión del Talento Humano.

Según la carrera administrativa que se está implementando existen algunos cargos que están en proceso de provisión.

En cuanto a los contratistas algunos se encuentran vinculados por periodo semestral y otros anual.

En este punto es importante destacar que, aunque no se solicitó información al respecto, este grupo tiene costos que influyen en la operación y resultado de su gestión así:

- Personal de Vigilancia
- En Comisión como Agentes de la Policía
- Costos de Viajes y gastos viajes (Comisiones)
- Actividades Comunitarias y “Mambrú no fue a la guerra, este es otro cuento” (Proyecto de Inversión)
- Contratistas de los Antiguos ETCR’s
- Otros (Servicios Públicos; gastos de papelería; viáticos; etc.)

### 7.18.2. Plan de Acción 2020

El Grupo ARN Santander fue creado mediante Resolución 3991 del 28/11/2019 y, para la Vigencia 2019, hacía parte del GT Santander – Arauca.

De otra parte, este Grupo obtuvo una calificación del **99.71%** de cumplimiento en el marco de la “Evaluación por Dependencias” realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión al cierre de la Vigencia 2019 y la recomendación generada frente al cumplimiento fue: *“fortalecer el tema de levantamiento y administración de evidencia, así como el control de registro tal como se especifica en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional”*, siendo esta la causa principal que no le permitió alcanzar la calificación del 100%.

Para la Vigencia 2020 el Grupo ARN Santander definió seis (6) productos con ocho (8) indicadores. Sobre el particular es importante precisar que, para el primer trimestre de la Vigencia 2020, no se planificó avance cuantitativo en la gestión. En el proceso de verificación adelantado se observó que el responsable del Grupo reportó información cualitativa de manera oportuna en el SIGER.

De igual manera, se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida disponible para tal fin observando lo siguiente:

- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”.**  
Indicadores: a) **“Porcentaje de la población objeto en reintegración que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Santander 2020”**; y, b) **“Porcentaje de la población objeto en reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Santander 2020”**.
  - Se verificó acta de reunión N° 238 y de fecha 01/04/2020 se realizó el seguimiento al avance en el cumplimiento del producto del PAT para el Grupo.
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel con las cifras de Población Objeto (Reintegración y Justicia y Paz, y Reincorporación) con un total de población de 421 PPR’s y objeto de inclusión a FpT: 284 PPR’s como se reporta a fecha 30/03/2020. Sin embargo, en los campos: Elaboró y Revisó se debe escribir el nombre de la persona y no el de la dependencia tal y como se estipula en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).

**Conclusión:** para el primer trimestre de la Vigencia 2020 este Grupo debe realizar la Identificación de la Población Objeto y FpT. Estos datos se encuentran relacionados en el archivo en formato Microsoft Excel que se encuentra en la carpeta compartida del indicador; sin embargo, se recomienda que se anexe el detalle de dicha información para validar los datos reportados.

- **Producto 2: “Incidencia en política Territorial”.** Indicador: “**Porcentaje de municipios y departamentos que vinculan en sus planes de desarrollo territorial la política de reintegración y/o reincorporación ARN Santander 2020**”:
  - Se revisaron las Actas realizadas durante el primer trimestre de la Vigencia 2020 y suscritas con las Alcaldías Municipales de los Municipios de: a) Sabana de Torres (Santander); b) Socorro (Santander); c) (Santander); d) Barbosa (Santander); e) Bucaramanga (Santander); f) Floridablanca (Santander); g) Girón (Santander); h) Piedecuesta (Santander); i) Rio Negro (Santander); j) Lebrija (Santander); k) Charalá (Santander); y, l) San Gil (Santander), en las cuales se trataron temas de la incidencia política en el territorio, entre otras gestiones.
  - Revisión del Acta N° 000072 con registro de asistencia de fecha febrero 07 de 2020 sobre reunión realizada con la Secretaria del Interior de la Gobernación de Santander acerca de la incidencia política en el territorio.
  - Se verificó el OFI20-004281 del 24 de febrero de 2020 en el cual anexan texto para inclusión de las Políticas de Reintegración y Reincorporación en el Plan de Desarrollo Municipal; este documento se encuentra dirigido al Alcalde de Lebrija.

**Conclusión:** Las evidencias de este producto se encuentran acordes con lo registrado en el SIGER y cumplen con los lineamientos del Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019.

- **Producto 3: “Iniciativas desarrolladas a nivel local, relacionadas con la construcción de paz, convivencia y reconciliación”.** Indicador: “**Número de iniciativas de construcción de paz, convivencia y reconciliación fortalecidas – ARN Santander 2020**”:
  - Se verificaron cinco (5) formatos: “INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA” de las iniciativas: a) INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA “PARALELOS”; b) Iniciativa Comunitaria “Cultivando Paz” en el Barrio “González Chaparro” y dos (2) “Centros Vida” del Municipio de Floridablanca; c) Iniciativa Comunitaria: “EL RENACIMIENTO DE LOS JOVENES SIN LIMITES”; d) Iniciativa Comunitaria: “Comunicadores para la convivencia”; y, e) Iniciativa Comunitaria “Reconciliarte”.

**Conclusión:** las evidencias presentadas se encuentran acordes con lo registrado en el SIGER y cumplen con los lineamientos del Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019.

- **Producto 4: “Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ”.** Indicador: “**Número de iniciativas territoriales de prevención y entornos protectores fortalecidas – ARN Santander 2020**”:
  - Se verificó formato de nombre: “INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA”, de la Iniciativa Territorial Comunitaria: “*Raíces – Por entornos protectores para la Niñez y Juventud*”.

**Conclusión:** las evidencias presentadas se encuentran acordes con lo registrado en el SIGER y cumplen con los lineamientos del Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019.

- **Producto 5: “Radicación de Beneficios de Inserción Económica”.** Indicador: “**Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN Santander 2020**”:
  - Se verificó archivo en formato Microsoft Excel que presenta el registro de un (1) BIE radicado por este Grupo. En este punto es preciso indicar que la información la información acerca de los ítems: “Elaboró” y “Revisó”

corresponde al nombre de la persona que efectuó esta labor y no a la dependencia tal como se estipula en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).

- Dos correos electrónicos; uno con solicitud de orientación postulación BIE; y otro de envío de BIE-PDN-31327.

**Conclusión:** este Grupo tiene una meta para la Vigencia 2020 de 23 PPR's con BIE's radicados en el Nivel Central pero, para el primer trimestre, no tenían meta cualitativa; sin embargo, con las evidencias cargadas y el avance en SIGER se evidencian las gestiones que están realizando para cumplir con el indicador.

- **Producto 6: “Vinculación de personas a la oferta social institucional”.** Indicador a): **“Porcentaje de personas en reintegración que acceden a la oferta social en Educación – ARN Santander 2020”**; y, b) Indicador: **“Porcentaje de personas en reincorporación que acceden a la oferta social en Educación – ARN Santander 2020”**:

- Se verificó Acta de Reunión No. 000236 de fecha 01/04/2020 y que tuvo como objetivo: *“Revisión del cumplimiento y avance del producto del plan de acción institucional para el GT ARN Santander: Vinculación de personas a la oferta social institucional”*, siendo el indicador: *“Porcentaje de personas vinculadas a la oferta social institucional en Educación (FA) - GT ARN Santander”*.
- Se verificó reporte en formato Microsoft Excel con las cifras de Población Objeto (Reintegración, Reincorporación y Justicia y Paz) con un total de población de 421 PPR's y Objeto de Inclusión a FA de 338 PPR's evidenciado en el reporte con corte a 30/03/2020. En este punto es preciso indicar que la información acerca de los ítems: “Elaboró” y “Revisó” corresponde al nombre de la persona que efectuó esta labor y no a la dependencia tal como se estipula en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).

**Conclusión:** una de las actividades que debe cumplir este Grupo para el primer trimestre de la Vigencia 2020 es el de realizar la Identificación de la Población Objeto y oferta institucional FA; como se evidenció, estas cifras se relacionan en el archivo de formato Microsoft Excel que se encuentra en la carpeta compartida del indicador; sin embargo, se recomienda que para todos los trimestres se incluya detalle el listado de identificación de dicha población para, así, validar los datos reportados.

### 7.18.3. Riesgos 2020

Para la Vigencia 2020 este Grupo se encuentra vinculado a los riesgos de tres (3) procesos; después de revisadas la evidencia ubicada en las carpetas compartidas dispuestas para este fin se verificó lo siguiente:

- **RIESGO IMPLEMENTACIÓN: “Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración”.** Acción: **“Mediante una Matriz de Seguimiento el funcionario encargado realiza la verificación periódica de la información registrada en el SIR para promover la fidelización de la misma de acuerdo con las directrices impartidas por la DPR”.**

- Se verificaron dos (2) Actas de fecha 05 de marzo de 2020 y 03 de abril de 2020 correspondientes a los seguimientos de los meses febrero y marzo correspondiente el seguimiento del riesgo del mes de febrero; sin embargo, el acta del mes fecha 03 de abril de 2020 no se encuentra numerada.

**Conclusión:** este Grupo, en los seguimientos realizados en los meses de febrero y marzo, ha cumplido con la ejecución de la acción para evitar la materialización del riesgo. Sin embargo, es preciso indicar que las actas deben tener numeración para su control, tal y como se estipula en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).

- **RIESGO DE GESTIÓN LEGAL:** “*No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente*”. Acción: “*Realizar seguimiento trimestral a las actividades del proceso de gestión legal en el territorio, estableciendo alertas y acciones frente a las mismas*”.
  - Se verificó el Acta N° 000042 del 03 de abril de 2020 mediante la cual se realizó el seguimiento a las actividades del Proceso de Gestión Legal.

**Conclusión:** el Grupo está realizando las actividades solicitadas para evitar la materialización del riesgo.

- **RIESGO ATENCIÓN AL CIUDADANO:** “*Inoportunidad en el seguimiento a los términos de ley y a la calidad de las respuestas de las PQRSD en la agencia*”. Acción: “*Identificar el porcentaje de cumplimiento (numerador y denominador) en la oportunidad de respuesta a las PQRSD en los Grupos Territoriales, Puntos de Atención y Dependencias. Especificar las razones del incumplimiento en caso de que aplique. – ARN Santander*”.
  - Se revisan dos (2) actas en formato PDF, a saber: a) Acta N° 163 de fecha 05 de marzo de 2020; y, b) Acta de fecha 04 de abril de 2020 (sin numeración), mediante las cuales realizaron seguimiento al cumplimiento de respuesta a las PQRS-D recibidas en los sistemas SIR y SIGOB durante los meses de enero, febrero y marzo de 2020; esta información fue comparada con los archivos en formato Microsoft Excel de nombre: “PQRSD SIGOB T1 y PQRSD SIR T1” suministrado por el Grupo de Atención al Ciudadano de fecha 20 de mayo de 2020, encontrando lo siguiente:
    - **SIGOB y SIR:** los reportes de datos coinciden con la matriz suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano y dieron respuesta oportuna a las PQRS-D del trimestre. Sin embargo, en la descripción de los avances de la acción registrados en el SIGER se hace mención al GT Arauca siendo el análisis del Grupo ARN Santander.

En este punto es importante resaltar que este Grupo no se limita a colocar evidencias en un formato de Microsoft Excel con la relación de los radicados, sino que hacen reuniones registradas en actas con el análisis de la gestión realizada y, también, determinan el porcentaje de cumplimiento lo cual les permite tener un mejor control del riesgo. Por otra parte, se recomienda no detallar los números de radicados de las PQRS-D, pero sí las cantidades en el seguimiento hecho en el SIGER dado que esta información ya reposa en las actas que anexan como evidencias.

**Conclusión:** en lo que respecta a las PQRS-D que este Grupo radica por el SIGOB y el SIR se observa que han venido cumpliendo con los tiempos establecidos por Ley. Sin embargo, en la descripción de los avances de la acción registrados en el SIGER se hace mención a la GT ARN Arauca siendo el análisis del GT ARN Santander.

#### **7.18.4. Planes de Mejora**

Después de verificación realizada se comprueba que este Grupo no tiene Planes de Mejora en estado: Abierto o por Evaluación de Eficacia.

#### **7.18.5. Proyectos de Inversión**

En la Ejecución de los dos (2) Proyectos de Inversión que tiene definida la Agencia, a corte 30 de marzo de la Vigencia 2020, este Grupo no se encuentra vinculado a ellos.

#### 7.18.6. Conformidades

- Organización documental y administración de evidencias en las carpetas compartidas.
- Disposición en la atención de los requerimientos en el ejercicio auditor por parte de este Grupo.
- La fidelización de la Información en el registro de la información en el SIR por parte de este Grupo.
- La oportunidad en el registro del seguimiento y el análisis en el PAT y en los Mapas de Riesgos de los Procesos Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano en los avances registrados durante el primer trimestre de la Vigencia 2020.

#### 7.18.7. No Conformidades

Este Grupo no presentó hallazgos.

#### 7.18.8. Observaciones

- En las fichas de los indicadores del PAT no se define la fecha de corte de análisis de información de cada trimestre para el Grupo lo cual podría generar confusión al verificar los resultados del indicador.
- En el Riesgo del Proceso de Atención al Ciudadano “inoportunidad al seguimiento de la PQSRD”, se observan las siguientes situaciones que puede generar la materialización del mismo, así: a) En la acción propuesta con el indicador definido, se estableció que las PQRS-D recibidas en el mes sean atendidas dentro del mes sin tener en cuenta el rezago del mes anterior que no fueron resueltas sin establecer un verdadero control que permita evitar que se presente extemporaneidad en la atención de las PQRS-D recibidas; b) el riesgo está orientado a la inoportunidad al seguimiento y no a lo inoportunidad de respuesta; y c) el porcentaje de oportunidad de respuesta a las PQRS-D registrado en el SIGER, no es igual al porcentaje reportado en el seguimiento realizado por el Grupo de Atención al Ciudadano.

#### 7.18.9. Recomendaciones

- Anexar para todos los trimestres los listados con la identificación de la Población Objeto, la FA y FpT; esta evidencia es necesaria para validar los datos reportados en los archivos en Microsoft Excel de la carpeta compartida del indicador.
- Tener en cuenta los aspectos evidenciados en cada uno de los puntos y generar los correctivos a que haya lugar con el fin, primordial, de que se siga cumpliendo con los lineamientos establecidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).
- Tener presente que los datos de las PQRS-D reportadas por este Grupo, tanto de SIGOB como de SIGER, deben siempre coincidir con los informes que lleva el Grupo de Atención al Ciudadano.
- Es importante analizar la acción para el Riesgo de Atención al Ciudadano en donde no solo se controle la oportunidad en las respuestas de las PQRS-D sino también su calidad.

### 7.19. GRUPO ARN TOLIMA

#### 7.19.1. Aspectos Generales

Para desarrollar la Gestión Institucional, en especial, para cumplir con las actividades del PAI, la Gestión de los Riesgos, la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejoras de los planes de mejora y las acciones derivadas de los Proyectos de Inversión, el Grupo ARN Tolima cuenta con el apoyo de tres (3) funcionarios de Carrera Administrativa y 22

## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

Contratistas; en el mismo orden de ideas, los costos totales proyectados para la Vigencia 2020 de este rubro son los siguientes:

INFORMACIÓN CONTRATISTAS		
ACTIVIDAD CONTRACTUAL	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Enlace de Reincorporación	3	\$ 96.185.232
Facilitador I	5	\$ 289.275.444
Facilitador II	6	\$ 274.121.122
Gestor de Ciudadanía	1	\$ 16.592.229
Profesional 9	1	\$ 33.520.240
Profesional de Corresponsabilidad	1	\$ 51.884.005
Profesional de Salud	1	\$ 45.550.475
Profesional de Seguimiento	1	\$ 51.884.005
Profesional Orientador	1	\$ 51.884.005
Profesional Orientador Productivo	1	\$ 25.786.661
Promotor III	1	\$ 22.775.237
Reintegrador I	1	\$ 51.884.005
Reintegrador II	7	\$ 304.533.564
Reintegrador Justicia y Paz	2	\$ 68.189.334
Técnico 2	2	\$ 45.843.616
<b>Subtotal Contratistas</b>	<b>34</b>	<b>\$ 1.429.909.174</b>
INFORMACIÓN PERSONAL DE PLANTA		
FUNCIONARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Profesional Especializado 2028 - 23	1	\$ 107.736.034
Profesional Especializado 2028 - 15	2	\$ 104.830.656
Técnico Administrativo 3124 - 17	2	\$ 65.317.320
Técnico Administrativo 3124 - 11	1	\$ 22.040.760
<b>Subtotal Planta</b>	<b>6</b>	<b>\$ 299.924.770</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>40</b>	<b>\$ 1.729.833.944</b>

Fuente: Grupo de Gestión Contractual y Grupo de Gestión del Talento Humano.

Según la carrera administrativa que se está implementando existen algunos cargos que están en proceso de provisión.

En cuanto a los contratistas algunos se encuentran vinculados por periodo semestral y otros anual.

En este punto es importante destacar que, aunque no se solicitó información al respecto, este grupo tiene costos que influyen en la operación y resultado de su gestión así:

- Personal de Vigilancia
- En Comisión como Agentes de la Policía
- Costos de Viajes y gastos viajes (Comisiones)
- Actividades Comunitarias y “Mambrú no fue a la guerra, este es otro cuento” (Proyecto de Inversión)
- Contratistas de los Antiguos ETCR’s
- Otros (Servicios Públicos; gastos de papelería; viáticos; etc.)

### 7.19.2. Plan de Acción 2020

De otra parte, este Grupo obtuvo una calificación del **95.57%** de cumplimiento en el marco de la “Evaluación por Dependencias” realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión al cierre de la Vigencia 2019 y la recomendación generada frente al cumplimiento fue: *“fortalecer el tema de levantamiento y administración de evidencia, así como el control de registro tal como se especifica en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional”*, siendo esta la causa principal que no le permitió alcanzar la calificación del 100%.

Para la Vigencia 2020 el Grupo ARN Arauca definió seis (6) productos con ocho (8) indicadores. Sobre el particular, es importante precisar que, para el primer trimestre de la Vigencia 2020, no se planificó avance cuantitativo en la gestión. En el proceso de verificación adelantado se observó que el responsable del Grupo reportó información cualitativa de manera oportuna en el SIGER. De igual manera, se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida disponible para tal fin observando lo siguiente:

- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”.** Indicador: **“Porcentaje de la población objeto en reintegración que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Tolima 2020.”**
  - Aunque este Grupo no programó meta para el primer trimestre de la Vigencia 2020, sí realizó acciones donde identificó los actores externos que apoyarán la oferta productiva de la zona como: a) SENA; b) Caja de Compensación Familiar “COMFATOLIMA”; c) Centro de Computo Técnico de Colombia “CECONTEC”; y, d) Politécnico Tolimense. La evidencia aportada cumple con los lineamientos emitidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019. Sin embargo, no se aportó el detalle de la Población Objeto para este indicador.
- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”.** Indicador: **“Porcentaje de municipios y departamentos que vinculan en sus planes de desarrollo territorial la política de reintegración y/o reincorporación – ARN Tolima 2020.”**
  - Aunque este Grupo no programó meta para el primer trimestre de la Vigencia 2020, sí realizó acciones donde identificó los actores externos que apoyarán la oferta productiva de la zona tal como: a) SENA; b) Universidad del Tolima; y, c) Universidad de Ibagué. La evidencia aportada cumple con los lineamientos emitidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019. Sin embargo, no se aportó el detalle de la población objeto para este indicador.
- **Producto 2: “Incidencia en política Territorial”.** Indicador: **“Porcentaje de municipios y departamentos que vinculan en sus planes de desarrollo territorial la política de reintegración y/o reincorporación ARN Tolima 2020.”**
  - Para este indicador se aportó archivo en formato Microsoft Excel con el mapeo de los siguientes Municipios: a) Ataco (Tolima); b) Chaparral (Tolima); c) Dolores (Tolima); d) Ibagué (Tolima); e) Icononzo (Tolima); f) Planadas (Tolima); g) Rioblanco (Tolima). La evidencia aportada cumple con los lineamientos emitidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019. Sin embargo, no se aportó el detalle de las gestiones realizadas.
- **Producto 3: “Iniciativas desarrolladas a nivel local, relacionadas con la construcción de paz, convivencia y reconciliación”,** Indicador: **“Número de iniciativas de construcción de paz, convivencia y reconciliación fortalecidas – ARN Tolima 2020”:**
  - Este Grupo definió la iniciativa: “Construyendo Desarrollo”, que se efectuará en el Corregimiento de Gaitanía del Municipio de Planadas. De la evidencia aportada se observó que el formato en Microsoft Word y de nombre: **“IR-F-79 PRIOR TERRIT INIC COMUN V2 (1).docx”** correspondiente al “Instrumento de Priorización de Territorio Iniciativa Territorial Comunitaria (Código IR-F- 79, Versión: V-2 y de fecha 11/03/2019)” no cuenta con la firma respectiva.
- **Producto 4: “Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ”.** Indicador: **“Número de iniciativas territoriales de prevención y entornos protectores fortalecidas – ARN Tolima 2020”:**
  - Este Grupo priorizó cuatro (4) Iniciativas así: a) “Convivencia y Catedra de Paz” el cual se desarrollará en Ibagué; b)) “Laboratorio de Paz” el cual se desarrollara en Ibagué; al verificar la información se observó que el

acta aportada no cuenta con firmas o listado de asistencia; el archivo en formato Microsoft Word y de nombre: “IR-F-79 PRIOR TERRIT INIC COMUN V2 - LABORATORIO DE PAZ - INFORME TRIMESTRAL - MARZO.docx”, correspondiente al Formato de Priorización: “IR-F-79 Instrumento Priorización Territorio Iniciativa Territorial Comunitaria (Código IR-F- 79, Versión: V-2 y de fecha 11/03/2019) no cuenta con firmas; y, adicionalmente, el archivo en formato Microsoft Word de nombre: “PROPUESTA DE TRABAJO ITC LABORATORIO DE PAZ.docx”, documento propuesta para implementación del Laboratorio de Paz, no es el adecuado y, además, no cuenta con la información de quién elaboró; quién revisó y la fecha de elaboración); c) “Refuerzos Educativos para la Paz III (REP III)”; el Grupo aporta como evidencia el documento en formato Microsoft Word de nombre: “IR-F-79 PRIOR TERRIT INIC COMUN V2311201965603 PM - REP III – RICAURTE.docx”, el encabezado del mismo se encuentra en blanco en la parte del código, la fecha y la versión como este es un formato oficializado por la Agencia es preciso que se cuente con estos datos y, por otra parte se encuentra sin firmas; d) “Refuerzos Educativos para la Paz fase IV – REP”; esta actividad se desarrollará en la Ciudad de Ibagué (Comuna 7 del Barrio “Modelia”; al verificar la información aportada como evidencia se observa que el documento en formato Microsoft Word y de nombre: “ACTA DE REUNIÓN ENFASIS COMUNITARIO - REINTEGRACIÓN - 05-03-2020.docx” corresponde a acta de reunión que se encuentra sin listado de asistencia ni firmas; por otra parte el documento en formato Microsoft Word y de nombre: “IR-F-79 PRIOR TERRIT INIC COMUN V2 MARZO 30-2020.docx” correspondiente al Instrumento Priorización Territorio Iniciativa Territorial Comunitaria (Código IR-F- 79, Versión: V-2 y de fecha 11/03/2019) se encuentra sin firma.

- **Producto 5: “Radicación de Beneficios de Inserción Económica”.** Indicador: **“Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por la ARN Tolima 2020.”**
  - En el análisis registrado por el Coordinador de este Grupo para el primer trimestre de la Vigencia 2020 se indica que no tenía meta estipulada para este periodo; sin embargo, se desarrollaron reuniones de seguimiento a este tema y se aportaron como evidencia dos (2) actas de reunión correspondientes a los meses de febrero y marzo; sin embargo, estas adolecen de firmas y de listados de asistencia.
- **Producto 6: “Vinculación de personas a la oferta social institucional”.** Indicador: **“Porcentaje de personas en reintegración que acceden a la oferta social en Educación – ARN Tolima 2020.”**
  - Aunque este Grupo no tiene programada meta para este indicador se observó que adelantaron gestiones con la I.E. “Alberto Castilla” y la Institución Educativa Técnica Ambiental (I.E.T.A.) “Combeima” para ampliar la oferta institucional. La evidencia aportada refleja las cifras de Población Asignada y Población Objeto; sin embargo, no se cuenta con el detalle de la Población Objeto.
- **Producto 6: “Vinculación de personas a la oferta social institucional”.** Indicador: **“Porcentaje de personas en reincorporación que acceden a la oferta social en Educación - ARN Tolima 2020.”**
  - Aunque este Grupo no tenía meta programada para el primer trimestre de la Vigencia 2020, se observó que adelantaron gestiones con: a) la I.E. “Alberto Castilla”; b) la I.E.T.A. “Combeima”; c) la I.E. “Modelia”; d) la I.E. “Campo Alegre”; y, e) I.E. Mayor del Castillo (Melgar) con el fin de ampliar la oferta institucional. La evidencia aportada refleja las cifras de Población Asignada y de Población Objeto; sin embargo, no se cuenta con el detalle de la Población Objeto.

### 7.19.3. Riesgos 2020

Para la Vigencia 2020 este Grupo se encuentra vinculado a los riesgos de tres (3) procesos; después de revisadas la evidencia ubicada en las carpetas compartidas dispuestas para este fin se verificó lo siguiente:

- **RIESGO IMPLEMENTACIÓN:** “*Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración*”. Acción: “*Mediante una Matriz de Seguimiento el funcionario encargado realiza la verificación periódica de la información registrada en el SIR para promover la fidelización de la misma de acuerdo con las directrices impartidas por la DPR.*”
  - Se verificaron las subcarpetas de nombre: “febrero marzo”, donde se observan actas de reunión de seguimiento a diferentes temas tales como: a) Psicosocial; b) Terminación FA; c) Terminación FpT; d) PdT; e) BIE; y, f) Casos de RIESGO. Dicha evidencia cumple con lo requerido en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).
- **RIESGO DE GESTIÓN LEGAL:** “*No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente*”. Acción: “*Realizar seguimiento trimestral a las actividades del proceso de gestión legal en el territorio, estableciendo alertas y acciones frente a las mismas.*”
  - Se verificaron las subcarpetas de enero, febrero y marzo donde se observaron actas entrega de BIE y archivos de seguimiento a temas tales como: a) Formulación de Cargos; b) Descargos; c) Apertura de Periodo Probatorio; d) Practica de Pruebas; e) Cierre del Periodo Probatorio; f) Alegatos; y, g) PAS. Dicha evidencia cumple con lo requerido en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019).
- **RIESGO ATENCIÓN AL CIUDADANO:** “*Inoportunidad en el seguimiento a los términos de ley y a la calidad de las respuestas de las PQRSD en la agencia*”. Acción: “*Identificar el porcentaje de cumplimiento (numerador y denominador) en la oportunidad de respuesta a las PQRSD en los Grupos Territoriales, Puntos de Atención y Dependencias. Especificar las razones del incumplimiento en caso de que aplique. – ARN Tolima.*”
  - Se observaron en la carpeta compartida dispuesta para este fin archivos en formato Microsoft Excel donde se relacionan los registros recibidos de PQRS-D en los aplicativos SIR y SIGOB; a los mismos se les efectuó el seguimiento respectivo y no se les evidencia incumplimiento; así las cosas, la evidencia aportada por este Grupo cumple con lo requerido en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019). No obstante, en el análisis registrado no se menciona la calidad de las respuestas de las PQRS-D por lo que se recomienda en futuros registros hacer este tipo de análisis.

#### 7.19.4. Plan de Mejora

- **Planes de Mejora en ejecución:**

Una vez verificada la información en el Módulo de Mejoramiento del SIGER se observó que este Grupo, y con con al 31 de marzo de la Vigencia 2020, cuenta con una (1) acción del Plan de Mejora N° PM-19-00020 en Estado: Abierto, teniendo en cuenta lo anterior se efectúa aquí su respectivo análisis así:

- **Hallazgo 1:**

“No se realiza control de registro de toda la trazabilidad de la gestión de las PQRS-D en SIGOB, pues las siguientes peticiones no se están remitiendo a la Mesa de Salida en las siguientes (19) peticiones: EXT18-023136; EXT18-021221; EXT18-021229; EXT18-021505; EXT18-019585; EXT18-019742; EXT18-015832; EXT18-008895; EXT18-008597; EXT18-007825; EXT18-007485; EXT18-007205; EXT18-006241; EXT18-004932; EXT18-004472; EXT18-003781; EXT18-003785; EXT18-002704; EXT18-001107. Lo anterior incumple con lo establecido en Manual de Usuario Sistema de Información para la Gobernabilidad (SIGOB) de octubre de 2015 el cual establece en el numeral 4.2.3. (Tramitar una

Comunicación Oficial) que “[...]Las comunicaciones para envíos externos (OFI) deben ser enviadas a la Mesa de Salida (Ver Imagen 21), con el fin de poder realizar el respectivo envío y seguimiento”

ACCIÓN	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO
Realizar seguimiento mensual de los registros en la Mesa de Salida del SIGOB. Se generará un informe los primeros 5 días de cada mes, con el respectivo seguimiento.	De acuerdo a la evidencia aportada en los diferentes seguimientos se observa que se ha venido mejorando el control y, además, con las muestras revisadas se observa el cumplimiento de la acción.

- **Planes de mejoramiento cerrados para evaluación eficacia**

Peste Grupo no tiene planes de mejora cerrados pendientes por evaluación de eficacia.

#### 7.19.5. Proyectos de Inversión

En la Ejecución de los dos (2) proyectos de inversión que tiene definida la Agencia, con corte al 30 de marzo de la Vigencia, se observa que este Grupo se encuentra relacionado con el Proyecto de Inversión: “Prevención riesgos de victimización y reincidencia en Población en Proceso de Reintegración y en Reincorporación en la Ciudad de Ibagué y en el Municipio Planadas.

#### 7.19.6. No Conformidades

- **Hallazgo 1:** No se está realizando control de registros tal como se evidenció en los siguientes casos:
  - **Plan de Acción:**
    - **Producto 3:** “*Iniciativas desarrolladas a nivel local, relacionadas con la construcción de paz, convivencia y reconciliación*”. Indicador: “*Número de iniciativas de construcción de paz, convivencia y reconciliación fortalecidas – ARN Tolima 2020.*”
      - el formato en Microsoft Word y de nombre: “*IR-F-79 PRIOR TERRIT INIC COMUN V2 (1).docx*” correspondiente al “Instrumento de Priorización de Territorio Iniciativa Territorial Comunitaria (Código IR-F- 79, Versión: V-2 y de fecha 11/03/2019)”, no cuenta con la firma respectiva.
    - **Producto 4:** “*Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ*”. Indicador: “*Número de iniciativas territoriales de prevención y entornos protectores fortalecidas – ARN Tolima 2020.*”
      - En la Iniciativa: “*Laboratorio de Paz*” el cual se desarrollara en Ibagué, al verificar la información aportada como evidencia, se observó que el acta no cuenta con firmas o listado de asistencia; el archivo en formato Microsoft Word y de nombre: “*IR-F-79 PRIOR TERRIT INIC COMUN V2 - LABORATORIO DE PAZ - INFORME TRIMESTRAL - MARZO.docx*”, correspondiente al Formato de Priorización: “IR-F-79 Instrumento Priorización Territorio Iniciativa Territorial Comunitaria (Código IR-F-79, Versión: V-2 y de fecha 11/03/2019) no cuenta con firmas; y, adicionalmente, el archivo en formato Microsoft Word de nombre: “*PROPUESTA DE TRABAJO ITC LABORATORIO DE PAZ.docx*”, documento propuesta para implementación del Laboratorio de Paz, no es el adecuado y, además, no cuenta con la información de quién elaboró; quién revisó y la fecha de elaboración); c) “*Refuerzos Educativos para la Paz III (REP III)*”; el Grupo aporta como evidencia el documento en formato Microsoft Word de nombre: “*IR-F-79 PRIOR TERRIT INIC COMUN V2311201965603 PM - REP III – RICAURTE.docx*”, el encabezado del mismo se encuentra en blanco en la parte del código, la fecha y la versión como este es un formato oficializado por la Agencia es preciso que se cuente con estos

datos y, por otra parte se encuentra sin firmas; d) “*Refuerzos Educativos para la Paz fase IV – REP*”; esta actividad se desarrollará en la Ciudad de Ibagué (Comuna 7 del Barrio “Modelia”; al verificar la información aportada como evidencia se observa que el documento en formato Microsoft Word y de nombre: “*ACTA DE REUNIÓN ENFASIS COMUNITARIO - REINTEGRACIÓN - 05-03-2020.docx*” corresponde a acta de reunión que se encuentra sin listado de asistencia ni firmas; por otra parte el documento en formato Microsoft Word y de nombre: “*IR-F-79 PRIOR TERRIT INIC COMUN V2 MARZO 30-2020.docx*” correspondiente al Instrumento Priorización Territorio Iniciativa Territorial Comunitaria (Código IR-F- 79, Versión: V-2 y de fecha 11/03/2019) se encuentra sin firma.

- **Producto 5: “Radicación de Beneficios de Inserción Económica”.** Indicador: “**Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN Tolima 2020.**”
  - Se aportaron dos (2) actas de reuniones para el mes de febrero y marzo, pero estas adolecen de firmas o listado de asistencia.

Las anteriores evidencias incumplen con los lineamientos establecidos en el numeral 5.3 (Gestión de Evidencias), literal c. (Tipología y características de las evidencias), acápite: Evidencias propias de la ARN del Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019). Adicionalmente se incumple con lo establecido en la actividad 2 del Procedimiento Control de Registros (Código: GD-P-03, Versión N° 3 de fecha 26-11-2014).

#### 7.19.7. Observaciones

- No se realizó el cargue del detalle de la Población Objeto Priorizada en los indicadores del PAT que hacen referencia a la FA y a la FpT.
- En las fichas de los indicadores del PAT no se define la fecha de corte de análisis de información de cada trimestre para este Grupo.
- Los Mapas de Riesgo finalizan el 30 de noviembre de la Vigencia 2020 por lo que no se realiza seguimiento en los meses de diciembre y enero respecto a la Materialización del Riesgo en los Procesos de Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano, objeto de verificación de la presente auditoría.

#### 7.19.8. Recomendaciones

- Incluir al Grupo de manera más activa en los proyectos de inversión.
- Continuar incluyendo temas de socialización de los métodos de operación de la Entidad en las reuniones de equipo o demás escenarios de socialización, con el fin de continuar fortaleciendo la cultura del control y los conocimientos que repercutan en la fidelización de información.
- Por autocontrol y revisiones internas del ARN, generar acciones correctivas o preventivas que permitan fortalecer la gestión de este Grupo.

**NOTA:** Se socializó esta información al Grupo ARN Tolima mediante correo electrónico de fecha 5/06/2020; posteriormente, se recibió respuesta de este Grupo el día 16/06/2020; las observaciones remitidas corresponden a la validación de algunas evidencias; de igual manera, mencionan que la mayoría de los listados de asistencia que no se aportaron se encuentran en la Sede del Grupo y que, por motivos de la cuarentena generada por el COVID-19 no han tenido acceso a ellas, pero apenas superada la emergencia, se completarán en las carpetas compartidas dispuestas para este fin.

**7.20. GRUPO ARN – URABÁ**

**7.20.1. Aspectos Generales**

Para desarrollar la Gestión Institucional, en especial, para cumplir con las actividades del PAI, la Gestión de los Riesgos, la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejoras de los planes de mejora y las acciones derivadas de los Proyectos de Inversión, la ARN Urabá cuenta con el apoyo de seis (6) funcionarios de Carrera Administrativa y 37 Contratistas; en el mismo orden de ideas, los costos totales proyectados para la Vigencia 2020 de este rubro son los siguientes:

INFORMACIÓN DE CONTRATISTAS		
ACTIVIDAD CONTRACTUAL	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Enlace de Reincorporación	3	\$ 96.185.232
Facilitador I	4	\$ 234.036.052
Facilitador II	7	\$ 322.126.413
Profesional 3	1	\$ 86.036.392
Profesional 7	2	\$ 94.134.144
Profesional 9	1	\$ 33.520.240
Profesional de Corresponsabilidad	1	\$ 51.884.005
Profesional De Salud	1	\$ 45.550.475
Profesional De Seguimiento	1	\$ 48.932.520
Profesional Jurídico GT-PA	1	\$ 30.001.781
Profesional Orientador	1	\$ 54.680.149
Profesional Orientador Productivo	1	\$ 26.718.709
Promotor II	1	\$ 18.340.608
Reintegrador I	1	\$ 54.680.149
Reintegrador II	8	\$ 364.403.800
Reintegrador Justicia y Paz	2	\$ 91.100.950
Técnico 2	1	\$ 24.900.928
<b>Subtotal Contratistas</b>	<b>37</b>	<b>\$ 1.677.232.547</b>
INFORMACIÓN DE PERSONAL DE PLANTA		
CANTIDAD	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Profesional Especializado 2028 – 23	1	\$ 107.736.034
Profesional Especializado 2028 – 15	1	\$ 52.415.328
Técnico Administrativo 3124 – 17	2	\$ 65.317.320
Técnico Administrativo 3124 – 11	2	\$ 44.081.520
<b>Subtotal Personal de Planta</b>	<b>6</b>	<b>\$ 269.550.202</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>43</b>	<b>\$ 1.946.782.749</b>

Fuente: Grupo de Gestión Contractual y Grupo de Gestión del Talento Humano.

Según la carrera administrativa que se está implementando existen algunos cargos que están en proceso de provisión.

En cuanto a los contratistas algunos se encuentran vinculados por periodo semestral y otros anual.

En este punto es importante destacar que, aunque no se solicitó información al respecto, este grupo tiene costos que influyen en la operación y resultado de su gestión así:

- Personal de Vigilancia
- En Comisión como Agentes de la Policía
- Costos de Viajes y gastos viajes (Comisiones)
- Actividades Comunitarias y “Mambrú no fue a la guerra, este es otro cuento” (Proyecto de Inversión)
- Contratistas de los Antiguos ETCR’s
- Otros (Servicios Públicos; gastos de papelería; viáticos; etc.)

### 7.20.2. Plan de Acción 2020

El Grupo ARN Urabá obtuvo una calificación del **95.71%** de cumplimiento en el marco de la “Evaluación por Dependencias” realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión al cierre de esta Vigencia. La recomendación emitida frente al cumplimiento fue: “[...]fortalecer el tema de levantamiento y administración de evidencia, así como el control de registro tal como se especifica en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional [...]”.

Para la Vigencia 2020 este Grupo definió seis (6) productos con ocho (8) indicadores. Sobre el particular es importante precisar que, para el primer trimestre de la Vigencia 2020, no se planificó avance cuantitativo en la gestión. En el proceso de verificación adelantado se observó que el responsable del Grupo reportó información cualitativa de manera oportuna en el SIGER. De acuerdo con lo anterior, se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida disponible para tal fin observando lo siguiente:

- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”.** Indicadores: a) **“Porcentaje de la población objeto en reintegración que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Urabá 2020”**; y, b) **“Porcentaje de la población objeto en reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Urabá 2020.”**
  - Se verificó el archivo en formato Microsoft Excel de nombre: " FPT REINTEGRACIÓN" con fecha de reporte del 30/03/2020 en el cual se indica la Población Asignada; la Población Objeto Priorizada y el porcentaje de la Ruta de Reintegración Regular y de Justicia y Paz sin el detalle de las cifras señaladas en el cuadro aportado.
  - Se verificó el archivo en formato Microsoft Excel " FPT REINCORPORACIÓN" con fecha de reporte del 30/03/2020 en el cual se indica la Población Asignada; la Población Objeto Priorizada y el porcentaje de la Ruta de Reintegración Regular y de Justicia Paz sin el detalle de las cifras señaladas en el cuadro aportado.

Posteriormente, con ocasión a la retroalimentación realizada por este grupo, se señaló lo siguiente: *“Esta alerta se había generado anteriormente. A partir de las indicaciones que nivel central había enviado para el reporte de este indicador, ellos envían la cifra al GT. Se adjunta correo 01/04 donde se soporta este descargo.”*
- **Producto 2: “Incidencia en política Territorial”.** Indicador: **“Porcentaje de municipios y departamentos que vinculan en sus planes de desarrollo territorial la política de reintegración y/o reincorporación ARN Urabá 2020.”**
  - Se verificaron Actas de Reunión y Listados de Asistencia de las sesiones adelantadas con las Alcaldías de nueve (9) Municipios con el fin de realizar la socialización y la inclusión de la Política de Reintegración y Reincorporación en los Planes de Desarrollo; al respecto, se observaron las evidencias de las gestiones adelantadas en los nueve (9) municipios.
- **Producto 3: “Iniciativas desarrolladas a nivel local, relacionadas con la construcción de paz, convivencia y reconciliación”,** Indicador: **“Número de iniciativas de construcción de paz, convivencia y reconciliación fortalecidas – ARN Urabá 2020.”**
  - Se verificó el diligenciamiento del formato **“INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA”**, de una (1) estrategia comunitaria que se desarrollará en la vereda San José de León en el Municipio de Mutatá (Antioquia).
- **Producto 4: “Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ”.** Indicador: **“Número de iniciativas territoriales de prevención y entornos protectores fortalecidas – ARN Urabá 2020.”**

- Se verificó el diligenciamiento del formato “*INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA*”, de las cuatro (4) iniciativas territoriales de prevención y entornos protectores fortalecidas que se van a realizar en los Municipios del Carmen del Darién (Chocó); Dabeiba (Antioquia); San Jose de Apartadó (Antioquia) y Turbo (Antioquia). De igual forma, se verificaron los Listados de Asistencia y Actas de Reunión soporte de las sesiones adelantadas para la concertación y socialización de las estrategias.
- **Producto 5: “Radicación de Beneficios de Inserción Económica”.** Indicador: “**Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN Urabá 2020.**”
  - Se verificó documento en formato Microsoft Excel denominado "Evidencias Primer Trimestre" elaborado por la ST y de fecha 30/03/2020 en el cual se detalla este Grupo señalando que no hubo meta para radicación de BIE's en el primer trimestre de la Vigencia 2020. Adicionalmente, se evidenció correo electrónico de fecha 01/04/2020 y de Asunto: “Carpetas digitales BIE\_Marzo GT Urabá”, por medio del cual se remiten dos (2) carpetas comprimidas correspondientes a los BIE-PDN 31350 y BIE-PDN 31335, pero no fue posible acceder a la revisión de las carpetas comprimidas.
- **Producto 6: “Vinculación de personas a la oferta social institucional”.** Indicador a): “**Porcentaje de personas en reintegración que acceden a la oferta social en Educación – ARN Urabá 2020**”; y, b) **Indicador: “Porcentaje de personas en reincorporación que acceden a la oferta social en Educación – ARN Urabá 2020.**”
  - Se verificó el archivo en formato Microsoft Excel de nombre: "FA REINTEGRACION" con fecha de reporte del 30/03/2020 en el cual se indica la Población Objeto de Reintegración Ruta Regular y Justicia y Paz, así como de Reincorporación de este Grupo sin el detalle de las cifras señaladas en el cuadro aportado.
  - Se evidenció el archivo en formato Microsoft Excel de nombre: " FA REINCORPORACIÓN" con fecha de reporte del 30/03/2020 en el cual se indica la Población Objeto de Reintegración Ruta Regular y Justicia y Paz, así como de reincorporación de este Grupo sin el detalle de las cifras señaladas en el cuadro aportado.

Posteriormente, y con ocasión a la retroalimentación realizada por la ARN Urabá, se señaló lo siguiente: “*Esta alerta se había generado anteriormente. A partir de las indicaciones que nivel central había enviado para el reporte de este indicador, ellos envían la cifra al GT. Se adjunta correo 01/04 donde se soporta este descargo.*”

Finalmente, es de señalar que en el cargue y administración de evidencias de seis (6) indicadores no estaban en el orden establecido en el SIGER; esta situación fue verificada, nuevamente, el día 15/06/2020 y se observó que no se ha realizado el ajuste en la organización de las evidencias.

### 7.20.3. Riesgos 2020

Para la Vigencia 2020 el Grupo ARN Urabá se encuentra vinculado a los riesgos de tres (3) procesos; después de revisadas las evidencias ubicadas en las carpetas compartidas dispuestas para este fin se verificó lo siguiente:

- **RIESGO IMPLEMENTACIÓN: “Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración”.** Acción: “**Mediante una Matriz de Seguimiento el funcionario encargado realiza la verificación periódica de la información registrada en el SIR para promover la fidelización de la misma de acuerdo con las directrices impartidas por la DPR**”.
  - **Febrero:** se verificó documento de nombre: "MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN 2020" con fecha de febrero de 2020 en el cual se detalla por: a) PdT; b) Terminación de Beneficios; c) Casos de Riesgo; y, d) Acta de Entrega de BIE; qué actividades se van a realizar para evitar la materialización del riesgo. Sin embargo, no se evidenció la matriz de seguimiento de acuerdo a lo definido en la acción para evitar la

materialización del riesgo ni, tampoco, se señaló en el reporte del SIGER las verificaciones realizadas para este periodo.

- **Marzo:** se verificó documento en formato Microsoft Excel denominado: “Matriz Seguimiento MAPA RIESGO\_GT URABÁ\_MARZO” que contiene información acerca de: a) PdT: 19 PdT’s; b) Terminación de Beneficios Educación: un (1) PPR; c) Acta de Entrega de Bienes e Insumos sin señalar el detalle de 10 BIE’s que fueron objeto de entrega.

En este punto es preciso señalar que el documento en mención que, en cada hoja electrónica que lo compone, se detalla por temas así: a) PdT; b) Terminación de Beneficios; y, c) Acta de Entrega de Bienes e Insumos, pero estas no tenían información acerca de quién elaboró; quién revisó y fecha de elaboración.

Posteriormente, en virtud de la retroalimentación realizada por la ARN Urabá el día 12/06/2020 se verificó:

- Documento en formato Microsoft Excel y de nombre "Matriz Seguimiento MAPA DE RIESGO\_GT\_URABA\_FEBRERO" que contiene, por hojas electrónicas: a) Terminación FA; b) Terminación FpT; c) PdT; d) BIE; y, e) Riesgo, observando registro de información en la de BIE con cinco (5) Unidades de Negocio (UN).
- Se verificó, en documento de formato Microsoft Excel denominado “Matriz Seguimiento MAPA RIESGO\_GT URABÁ\_MARZO”, la siguiente información: a) en la hoja electrónica correspondiente a: “Acta de Entrega de Bienes,” se registró el detalle de 10 BIE’s entregados en el mes de marzo de la Vigencia 2020; y, b) que se realizó el ajuste en el documento en formato Microsoft Excel denominado “Matriz Seguimiento MAPA RIESGO\_GT URABÁ\_MARZO” con el registro de fecha de elaboración, responsable de revisión y fecha de elaboración; sin embargo, se observó que en la hoja electrónica: “Casos de Riesgos” se dejó registro de dos (2) casos de riesgos de PPR’s que no pertenecen a este Grupo y que se señala en la columna final que corresponde a ejemplos.

Por lo anterior, se observó que en las evidencias para el Mapa de Riesgos de Implementación se presentan debilidades en Control de Registros, situación que incumple lo establecido en el Manual de Seguimiento a la Planeación y a la Gestión Institucional, Código DE-M-03 en el numeral 5.3. Gestión de Evidencias, literal C Tipología y características de las evidencias, ítem Evidencias propias de la ARN, la actividad 2 del Procedimiento Control de Registros (Código: GD-P-03, Versión N° 3 de fecha 26-11-2014).

- **RIESGO DE GESTIÓN LEGAL: “No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente”.** Acción: “Realizar seguimiento trimestral a las actividades del proceso de gestión legal en el territorio, estableciendo alertas y acciones frente a las mismas.”
  - Se verificó Acta de Reunión de fecha 05/03/2020 y de título: "Revisar los aspectos relativos al mapa de nivel de riesgo en el GT" en la cual se detallaron las actividades realizadas en los temas jurídicos para el mes de febrero de la Vigencia 2020.
  - Se verificó documento en formato Microsoft Excel y de título: "Base Informe Mapa de Riesgos Febrero/2020" en el cual se detallan: a) PAS en curso; b) Culminaciones; c) Notificaciones; d) Ingresos y Reactivaciones; y, e) Casos de Riesgo, el cual no contiene imagen institucional; responsable de elaboración; responsable de revisión, así como la fecha de elaboración.
  - Se verificó Acta de Reunión de fecha 02/04/2020 y de objetivo: "Revisar los aspectos relativos al mapa de nivel de riesgo en el GT" en la cual se detallaron las actividades realizadas en los temas jurídicos.
  - Se verificó el documento en formato Microsoft Excel de nombre "Base Informe Mapa de Riesgos Marzo/2020" en el cual se detalla: a) PAS en curso; b) Culminaciones; c) Notificaciones; d) Ingresos y Reactivaciones; y, e)

Casos de Riesgo el cual no contiene imagen institucional; responsable de elaboración y revisión, así como fecha de elaboración.

Posteriormente, con ocasión a la retroalimentación realizada por este Grupo el día 12/06/2020 se verificó la siguiente información: a) Ajuste al documento en formato Microsoft Excel denominado "Base Informe Mapa de Riesgos Febrero/2020" con registro de fecha de elaboración, responsable de elaboración y revisión; y, b) Ajuste al documento en formato Microsoft Excel denominado "Base Informe Mapa de Riesgos Marzo/2020" con registro de fecha de elaboración, responsable de elaboración y revisión.

Así las cosas, se observan debilidades en el control de registros de las evidencias del Mapa de Riesgos de Gestión Legal incumpliendo, así, lo dispuesto en el Manual de Seguimiento a la Planeación y a la Gestión Institucional, Código DE-M-03 en el numeral 5.3. Gestión de Evidencias, literal C Tipología y características de las evidencias, ítem Evidencias propias de la ARN, la actividad 2 del Procedimiento Control de Registros (Código: GD-P-03, Versión N° 3 de fecha 26-11-2014).

- **RIESGO ATENCIÓN AL CIUDADANO: “Inoportunidad en el seguimiento a los términos de ley y a la calidad de las respuestas de las PQRSD en la agencia”.** Acción: **“Identificar el porcentaje de cumplimiento (numerador y denominador) en la oportunidad de respuesta a las PQRSD en los Grupos Territoriales, Puntos de Atención y Dependencias. Especificar las razones del incumplimiento en caso de que aplique. – ARN Urabá.”**

- **Febrero:** se verificó documento en formato PDF de nombre "GESTIÓN DE RIESGO ATENCIÓN PQRS-D GT URABÁ" de fecha marzo de 2020 en el cual se detallan las PQRS-D recibidas y atendidas por SIR y por SIGOB en los meses de enero y febrero y, además, se calcula el porcentaje de atención; en este informe se indica que de las 98 PQRS-D recibidas, 92 de ellas fueron atendidas. Sin embargo, se observaron inconsistencias en el reporte de información, toda vez que se señala en el informe un porcentaje de cumplimiento en la atención de PQRS-D del 94% y en el reporte del SIGER se indicó, inicialmente, un cumplimiento del 94% y, posteriormente, del 100% pero indicando que, de las 98 PQRS-D recibidas se atendieron 94 de ellas; por lo tanto, no es posible identificar cuál es el porcentaje de cumplimiento correcto.
- **Marzo:** se verificó documento en formato PDF de nombre "GESTIÓN DE RIESGO ATENCIÓN PQRS-D GT URABÁ" de fecha abril de 2020 en el cual se detallan las PQRS-D recibidas y atendidas por SIR y por SIGOB.

De la verificación realizada a la información aportada en las carpetas compartidas, así como de la remitida por el Grupo de Atención al Ciudadano se observaron diferencias en las cifras de las PQRS-D gestionadas por este Grupo, frente a lo cual la ARN Urabá, en la retroalimentación realizada el día 12/06/2020, señaló que procedería al ajuste de los informes lo cual, a la fecha, no se ha efectuado. Adicionalmente, se evidenció que no se registró derivada en el EXT20-004120 radicada en la Entidad el día 12/03/2020, así como la constancia de recibido por parte del peticionario.

Con posterioridad, y en virtud del ejercicio de retroalimentación hecho por la ARN Urabá el día 12/06/2020 ante las observaciones realizadas señaló lo siguiente: “[...]Desde el GT comprendemos que la atención se ha dado al 100% debido a que se han atendido todas las solicitudes en los tiempos establecidos. La diferencia que se presenta radica en que la manera en que se evalúa el indicador no tiene en cuenta la operatividad real del proceso; con ello se refiere a que se reciben solicitudes que quedan para el mes siguiente debido a que llegan muy cerca de la fecha de corte y en este sentido afectan el indicador. De otro lado, el cambio en el reporte del indicador que se menciona, se debe a que desde el área de Atención al ciudadano de nivel central se nos solicitó telefónicamente realizar el ajuste al 100%. No se cuenta con soporte de esta solicitud debido al medio utilizado.” En el mismo orden de ideas, se verificó que se realizó la subsanación y se registró en el SIGOB, del EXT20-004120, la derivada con oficio OFI20-007112 del día 16/03/2020 con su respectivo comprobante de entrega.

**7.20.4. Planes de Mejora**

Una vez verificada la información del Módulo de Mejoramiento del SIGER se observó que este Grupo, con corte a 31 de marzo de la Vigencia 2020, no cuenta con Planes de Mejora en estado: Abierto. Sin embargo, se verificaron los Planes de Mejora pendientes de evaluación de eficacia y, en este sentido, se realizó la siguiente verificación:

- **PM-18-00007**

HALLAZGO	ACCIÓN	VERIFICACIÓN EFICACIA HALLAZGO
Ineficacia del plan de mejoramiento Reducir el porcentaje de devoluciones a un máximo de 15% sobre el número de BIE enviados cada mes planteado durante la vigencia 2017	Disminuir el porcentaje total de devolución de documentación a un máximo de 15% sobre el número total de carpetas enviadas en el período	De acuerdo con la información aportada por la Subdirección de Seguimiento el porcentaje de ajuste de BIE para la Vigencia 2019 de este Grupo fue del 34%; por lo tanto, la acción planteada fue: <u>Ineficaz</u> .

**7.20.5. Proyectos de Inversión**

En la Ejecución de los dos (2) Proyectos de Inversión que tiene definido la Agencia, a corte 30 de marzo de 2020, este Grupo no se encuentra vinculado a alguno de ellos.

**7.20.6. Conformidades**

- Disposición en la atención de los requerimientos en el ejercicio auditor.
- Fidelización de la Información en el registro de la información en el SIR.
- La oportunidad de los reportes para el PAT y para los Mapas de Riesgos de los Procesos Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano en los avances registrados durante el primer trimestre de la Vigencia 2020.

**7.20.7. No Conformidades**

- **No conformidad 1.** No se realiza control de registros tal y como se evidenció en:

- **Mapa de Riesgos**

- el documento en formato Microsoft Excel de nombre: "Matriz Seguimiento MAPA RIESGO\_GT URABÁ\_MARZO" que, en cada hoja electrónica que lo compone, se detalla por temas así: a) PdT; b) Terminación de Beneficios; y, c) Acta de Entrega de Bienes e Insumos, pero estas no tenían información acerca de quién elaboró; quién revisó y fecha de elaboración., correspondiente al Riesgo del Proceso de Implementación, que establece: "Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración" para el reporte del mes de marzo.
- el documento en formato Microsoft Excel y de título: "Base Informe Mapa de Riesgos Febrero/2020" en el cual se detallan: a) PAS en curso; b) Culminaciones; c) Notificaciones; d) Ingresos y Reactivaciones; y, e) Casos de Riesgo, el cual no contiene imagen institucional; responsable de elaboración; responsable de revisión, así como la fecha de elaboración, correspondiente al Riesgo de Gestión Legal, que señala: "No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente." Para el reporte del mes de febrero.
- el documento en formato Microsoft Excel de nombre "Base Informe Mapa de Riesgos Marzo/2020" en el cual se detalla: a) PAS en curso; b) Culminaciones; c) Notificaciones; d) Ingresos y Reactivaciones; y, e) Casos de Riesgo el cual no contiene imagen institucional; responsable de elaboración y revisión, así como fecha de

elaboración, correspondiente al Riesgo de Gestión Legal, que señala: “*No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente.*” Para el reporte del mes de febrero.

Las anteriores evidencias incumplen con los lineamientos establecidos en el numeral 5.3 (Gestión de Evidencias), literal c. (Tipología y características de las evidencias), acápite: Evidencias propias de la ARN del Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (Código N° DE–M–03 fechado en noviembre 29 de 2019 y de Versión N° 8).

- **No Conformidad 2.** Ineficacia en las acciones establecidas en el hallazgo de gestión de los BIE del PM-18-00007, toda vez que se evidenció que el porcentaje de devolución acumulado superó la meta máxima establecida por la DPR, un 15%, de acuerdo con la información aportada por la Subdirección de Seguimiento en el que se indicó que el porcentaje de ajuste de BIE para la Vigencia de 2019 de la ARN Urabá fue del 34%.

Lo anterior incumpliendo lo establecido en la actividad N° 21 del Procedimiento Gestión de Acciones Correctivas y de Mejora (Código EM-P-01, Versión: V-4 y de fecha 18/06/2019).

#### **7.20.8. Observaciones**

- No se realizó el cargue del detalle de la Población Objeto Priorizada en los indicadores del PAT que hacen referencia a la FA y a la FpT.
- En las fichas de los indicadores del PAT no se define la fecha de corte de análisis de información de cada trimestre en cada uno de los Grupos.
- Los Mapas de Riesgo finalizan el 30 de noviembre de la Vigencia 2020 por lo que no se realiza seguimiento en los meses de diciembre y enero respecto a la Materialización del Riesgo en los Procesos de Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano objeto de verificación de la presente auditoría.

#### **7.20.9. Recomendaciones**

- Anexar para el segundo trimestre los listados la Identificación de la Población Objeto y Oferta Institucional FA y de la Identificación de la Población Objeto y Oferta Institucional FpT, pues son evidencia necesaria para verificar los datos reportados en los archivos de Microsoft Excel de la carpeta compartida del indicador.
- Tener en cuenta los aspectos evidenciados en cada uno de los puntos anteriores para generar los correctivos a que haya lugar con el fin, primordial, de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE-M-03, de fecha noviembre 19 de 2019 y Versión N° 8).
- Fortalecer los controles establecidos a efectos de garantizar el control de registros.
- Verificar que la información reportada en el SIGER respecto de las PQRS-D recibidas y atendidas sea congruente con la información reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano.

### **7.21. GRUPO ARN – VALLE DEL CAUCA**

#### **7.21.1. Aspectos Generales del Grupo**

Para desarrollar la Gestión Institucional, en especial, para cumplir con las actividades del PAI, la Gestión de los Riesgos, la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejoras de los planes de mejora y las acciones derivadas de los Proyectos de Inversión, la ARN Arauca cuenta con el apoyo de nueve (9) funcionarios de Carrera Administrativa y 37 de Contratistas; en el mismo orden de ideas, los costos totales proyectados para la Vigencia 2020 de este rubro son los siguientes:

## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

INFORMACIÓN DE CONTRATISTAS		
ACTIVIDAD CONTRACTUAL	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Enlace de GT-PA	1	\$64.527.909
Facilitador II	6	\$271.529.927
Gestor de Ciudadanía	2	\$32.240.589
Profesional de Corresponsabilidad	1	\$51.884.005
Profesional de Salud	1	\$45.550.475
Profesional de Seguimiento	1	\$51.884.005
Profesional Orientador	1	\$51.884.005
Profesional Orientador Productivo	1	\$22.835.176
Reintegrador I	2	\$103.768.010
Reintegrador II	16	\$716.942.655
Reintegrador Justicia y Paz	3	\$110.330.342
Técnico 1 - Asistente De Atención	1	\$ 37.351.392
Técnico 2	1	\$ 24.900.928
<b>Subtotal Contratistas</b>	<b>37</b>	<b>1.585.629.418</b>
INFORMACIÓN PERSONAL DE PLANTA		
FUNCIONARIO	CANTIDAD	COSTO TOTAL
Profesional Especializado 2028 - 23	1	\$ 107.736.034
Profesional Especializado 2028 - 15	2	\$ 104.830.656
Técnico Administrativo 3124 - 17	3	\$ 97.975.980
Técnico Administrativo 3124 - 11	3	\$ 66.122.280
<b>Subtotal Planta</b>	<b>9</b>	<b>\$ 376.664.950</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>46</b>	<b>\$ 1.962.294.368</b>

Fuente: Grupo de Gestión Contractual y Grupo de Gestión del Talento Humano.

Según la carrera administrativa que se está implementando existen algunos cargos que están en proceso de provisión.

En cuanto a los contratistas algunos se encuentran vinculados por periodo semestral y otros anual.

En este punto es importante destacar que, aunque no se solicitó información al respecto, este grupo tiene costos que influyen en la operación y resultado de su gestión así:

- Personal de Vigilancia
- En Comisión como Agentes de la Policía
- Costos de Viajes y gastos viajes (Comisiones)
- Actividades Comunitarias y “Mambrú no fue a la guerra, este es otro cuento” (Proyecto de Inversión)
- Contratistas de los Antiguos ETCR’s
- Otros (Servicios Públicos; gastos de papelería; viáticos; etc.)

### 7.21.2. Plan de Acción 2020

El Grupo ARN Valle del Cauca obtuvo una calificación del **94.43%** de cumplimiento en el marco de la “Evaluación por Dependencias” realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión al cierre de la Vigencia 2019 y la recomendación generada frente al cumplimiento fue: *“fortalecer el tema de levantamiento y administración de evidencia, así como el control de registro tal como se especifica en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional”*, siendo esta la causa principal que no le permitió alcanzar la calificación del 100%.

Para la Vigencia 2020 este Grupo definió seis (6) productos con ocho (8) indicadores. Sobre el particular es importante precisar que, para el primer trimestre de la Vigencia 2020, no se planificó avance cuantitativo en la gestión. En el proceso de verificación adelantado se observó que el responsable del Grupo reportó información cualitativa de manera oportuna en el SIGER.

De igual manera, se verificaron las evidencias cargadas en la carpeta compartida disponible para tal fin observando lo siguiente:

- **Producto 1: “Fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva de la población objeto”.**  
Indicadores: a) “**Porcentaje de la población objeto en reintegración que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Valle del Cauca 2020**”; y, b) “**Porcentaje de la población objeto en reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Valle del Cauca 2020.**”
  - Se verificó el archivo en formato PDF "POB OBJ FPT REINTEGRACIÓN", con fecha de reporte del 30/03/2020, en el cual se indica la Población Objeto de Reintegración, Ruta Regular y Especial, así como de Reincorporación; en este punto es importante decir que no se aportó el detalle de las cifras señaladas en el cuadro.
  - Se verificó Acta de Reunión del 26/02/2020 "Convenio SENA ARN Valle Comité Técnico".
  - Se verificaron correos electrónicos de fechas 16/03/2020 y 18/03/2020 con Asunto: "Oferta virtual SENA I convocatoria 2020" por medio del cual se dio a conocer la oferta con los profesionales reintegradores y los facilitadores.
  - Se verificó el archivo en formato PDF "POB OBJ FPT REINCORPORACIÓN" con fecha de reporte del 30/03/2020 en el cual se indica la Población Objeto de Reincorporación sin el detalle de las cifras señaladas en el cuadro aportado.

Posteriormente, con ocasión de la retroalimentación realizada por este Grupo el día 12/06/2020, se verificó:

- el documento en formato Microsoft Excel denominado "Base Población Objeto FpT" en el cual se anexa el detalle de la población de este Grupo, así como el consolidado de datos por Ruta y por Grupo al cual se le realizó la verificación observando, de esta manera, que las cifras corresponden a lo reportado en el SIGER. La Población Objeto Priorizada para la Ruta de Reintegración Regular corresponde a 164 PPR's; la Población de Ruta de Justicia y Paz es: 49 PPRE's; y, la de Reincorporación fue de 462 Ex – Integrantes FARC.
- **Producto 2: “Incidencia en política Territorial”.** Indicador: “**Porcentaje de municipios y departamentos que vinculan en sus planes de desarrollo territorial la política de reintegración y/o reincorporación ARN Valle del Cauca 2020.**”
    - Se verificó el documento en formato PDF denominado: "MATRIZ PRIORIZ MUNICIPIOS" con fecha de reporte 30/03/2020 en el cual se relacionan 11 municipios priorizados, así como el Departamento del Valle del Cauca.
    - Se verificó documento en formato PDF denominado “OFICIOS ALCALDIAS MUNICIPALES” en el cual se detallan los oficios que se remitieron con el fin de adelantar el acercamiento con los Alcaldes de los municipios priorizados. Sin embargo, es importante señalar que se observó el envío a 14 municipios, pero no se observó el dirigido al Gobernador del Valle del Cauca tal y como se señala en el reporte de avance.

Posteriormente, con ocasión de la retroalimentación realizada por la ARN Valle del Cauca el 12/06/2020 se verificó:

- El documento PDF denominado “OFICIOS ALCALDIAS MUNICIPALES-09” el cual contiene nueve (9) de los 10 municipios priorizados.
- Se verificó Acta de Reunión de fecha 04/02/2020 y nombre: "REUNION SOCIALIZACION DE LA PRSE EN LA ALCALDIA DE CALI" que contó con la asistencia con miembros de la Alcaldía de Santiago de Cali (Valle del Cauca) y la Gobernación del Valle del Cauca, entre otros con su respectivo listado de asistencia, así como el

correo de citación a la reunión remitido el día 22/01/2020 para, así, completar los 10 municipios priorizados con la Ciudad de Santiago de Cali y el Departamento del Valle del Cauca.

- **Producto 3: “Iniciativas desarrolladas a nivel local, relacionadas con la construcción de paz, convivencia y reconciliación”,** Indicador: **“Número de iniciativas de construcción de paz, convivencia y reconciliación fortalecidas – ARN Valle del Cauca 2020.”**
  - Se verificó el diligenciamiento del formato **“INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA”,** de las dos (2) estrategias comunitarias que se desarrollarán en los Municipios de Sevilla (Valle del Cauca) y Palmira (Valle del Cauca); estos documentos se encuentran debidamente diligenciados.
- **Producto 4: “Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ”.** Indicador: **“Número de iniciativas territoriales de prevención y entornos protectores fortalecidos – ARN Valle del Cauca 2020.”**
  - Se verificó el diligenciamiento del formato **“INSTRUMENTO PRIORIZACIÓN DE TERRITORIO INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA”,** de las cuatro (4) iniciativas territoriales de Prevención y Entornos Protectores Fortalecidos que se desarrollarán en los Municipios de Santiago de Cali, Dagua (Valle del Cauca) y Tulua (Valle del Cauca), con documentos adecuadamente diligenciados.
- **Producto 5: “Radicación de Beneficios de Inserción Económica”.** Indicador: **“Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN Valle del Cauca 2020.”**
  - Se verificaron correos electrónicos de resultados del Comité de Planes de Negocio y de fechas 20/02/2020, 28/02/2020 y 10/03/2020.
  - Se verificó Acta de Reunión del 26/02/2020 de título: "Convenio SENA ARN Valle Comité Técnico".
- **Producto 6: “Vinculación de personas a la oferta social institucional”.** Indicador a): **“Porcentaje de personas en reintegración que acceden a la oferta social en Educación – ARN Valle del Cauca 2020”;** y, b) Indicador: **“Porcentaje de personas en reincorporación que acceden a la oferta social en Educación – ARN Valle del Cauca 2020.”**
  - Se verificó el archivo en formato PDF y de nombre: "POB OBJ FA GT VALLE " con fecha de reporte del 30/03/2020, en el cual se indica la población Objeto de Reintegración Ruta Regular y Especial, así como de Reincorporación sin el detalle de las cifras señaladas en el cuadro aportado.
  - Se verificó correo electrónico de fecha 01/04/2020 y de nombre: "BASE DE FOCALIZADOS UNAD ULTIMA VERSIÓN".
  - Se verificó correo electrónico de fecha 01/03/2020 y de nombre "Verificación de focalización UNAD y MEFR 2020" sobre la autorización de los cupos del proyecto "Maestro Itinerante" de UNAD.
  - Se verificó el archivo en formato PDF y de nombre "POB OBJ FA " con fecha de reporte del 30/03/2020 en el cual se indica la Población Objeto de Reincorporación, sin el detalle de las cifras señaladas en el cuadro aportado.

Posteriormente, con ocasión de la retroalimentación realizada por este Grupo el día 12/06/2020 se verificó:

- Documento en formato Microsoft Excel denominado "Población Objeto FA TRIM I 2020" en el cual se detalló el consolidado de la Población Asignada y Población Objeto en las tres (3) Rutas (Reintegración Regular; Justicia y Paz y Reincorporación) así como el detalle de la Población Objeto de FA; los datos concuerdan con las cifras reportadas en el SIGER, a saber: a) Ruta Reintegración Regular: 153 PPR's; b) Ruta Reintegración Especial: 40 PPRE's; y, c) Reincorporación: 462 Ex integrantes FARC.

### 7.21.3. Riesgos 2020

Para la Vigencia 2020 el Grupo ARN Valle del Cauca se encuentra vinculado a los riesgos de tres (3) procesos; después de revisadas las evidencias ubicadas en las carpetas compartidas dispuestas para este fin se verificó lo siguiente:

- **RIESGO IMPLEMENTACIÓN:** Acción: ***“Mediante una Matriz de Seguimiento el funcionario encargado realiza la verificación periódica de la información registrada en el SIR para promover la fidelización de la misma de acuerdo con las directrices impartidas por la DPR.”***
  - **Febrero:** se verificó documento en formato Microsoft Excel denominado: “MR MATRIZ FEBRERO 2020” que contiene información de: a) Acta de Entrega de Bienes con registro de 10 BIE's; b) Terminación de Beneficios de Educación: seis (6) PPR's; c) Terminación de Beneficios de FpT en el cual se relacionan dos (2) PPR's; d) Casos de Riesgos: cuatro (4) registros; y, e) PdT: 29 de los cuales uno (1) presentó inconsistencias, toda vez que en el PdT 102039, correspondiente a la PPR de Coda 0746-17, se observó que la primera hoja está en blanco y sin el nombre de la PPR situación que se evidenció en la verificación realizada por el auditor el día 05/06/2020.  
Teniendo en cuenta lo anterior, se incumplió lo dispuesto en la Actividad N° 6 del Procedimiento para Desarrollar el Plan de Trabajo de la Ruta de Reintegración por la Modalidad de Acompañamiento (Código IR-P-12, Versión N°3 y de fecha 2019-11-25), que en uno de sus ítems señala: “[...]Adjuntar documento “Resumen de acuerdos” para los PdT: Estabilización JyP, Acompañamiento y Ruta Justicia y Paz. Usar el clasificador documental “Soporte PdT” en el SIR, debidamente firmado por el Profesional Reintegrador o Profesional de Salud y por la PPR o PPR-E.[...]”
  - **Marzo:** se verificó el documento en formato Microsoft Excel denominado: “MR MATRIZ MARZO 2020” que contiene información de: a) PdT: 38 PdT's; b) Terminación de Beneficios de Educación: siete (7); c) Terminación de Beneficios de FpT: siete (7); d) Acta de Entrega de Bienes e Insumos: 10 BIE's; y, e) Casos de Riesgos: dos (2) registros.  
  
Posteriormente, y con ocasión a la retroalimentación realizada el día 12/06/2020 se indicó por parte del Grupo que se realizó el ajuste al PdT indicado, por lo que la auditora verificó lo expresado por el Grupo.
- **RIESGO DE GESTIÓN LEGAL:** ***“No adoptar las decisiones administrativas oportunamente conforme el marco normativo vigente”.*** Acción: ***“Realizar seguimiento trimestral a las actividades del proceso de gestión legal en el territorio, estableciendo alertas y acciones frente a las mismas.”***
  - Se verificó Acta de Reunión de título: "REALIZAR SEGUIMIENTO TRIMESTRAL A LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE GESTIÓN LEGAL EN EL TERRITORIO DEL MES DE FEBRERO DE 2020" realizada el día 04/03/2020 en la cual se detallaron las actividades realizadas en los temas jurídicos.
  - Se verificó documento en formato PDF de "Seguimiento Documentación Casos de Riesgos MAPA DE RIESGO-RIESGO DE SEGURIDAD-FEBRERO 2020" con cuatro (4) registros de casos de riesgo.
  - Se revisó documento en formato PDF de nombre: "MAPA DE RIESGO-PROCESO DE GESTIÓN LEGAL (VERIFICACIÓN JURÍDICA CULMINACIONES)-FEBRERO 2020" el cual contiene el registro de dos (2) PPR's a los cuales se realizó la validación.
  - Se verificó Acta de Reunión de título: "REALIZAR SEGUIMINESTO TRIMESTRAL A LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE GESTIÓN LEGAL EN EL TERRITORIO DEL MES DE MARZO DE 2020" DEL MES DE FEBRERO DE 2020, realizada el 01/04/2020 en la cual se detallaron las actividades realizadas en los temas jurídicos.

- Se verificó documento en formato PDF de título: "Seguimiento Documentación Casos de Riesgos MAPA DE RIESGO-RIESGO DE SEGURIDAD-MARZO 2020" con dos (2) registros de casos de riesgo.
- Se verificó documento en formato PDF de nombre: "MAPA DE RIESGO-PROCESO DE GESTIÓN LEGAL (VERIFICACIÓN JURÍDICA CULMINACIONES)-FEBRERO 2020" el cual contiene el registro de siete (7) PPR a los cuales se les realizó validación.
- **RIESGO ATENCIÓN AL CIUDADANO: “Inoportunidad en el seguimiento a los términos de ley y a la calidad de las respuestas de las PQRS en la agencia”.** Acción: **“Identificar el porcentaje de cumplimiento (numerador y denominador) en la oportunidad de respuesta a las PQRS en los Grupos Territoriales, Puntos de Atención y Dependencias. Especificar las razones del incumplimiento en caso de que aplique. – ARN Valle del Cauca.”**
  - **Febrero:** se verificó documento en formato PDF de nombre: “MR ATENCION AL CIUDADANO ENERO-FEBRERO” en el que se relacionan las peticiones de SIGOB y SIR recibidas en los meses de enero y febrero; el mismo contiene 168 peticiones atendidas oportunamente y que fueron recibidas únicamente por SIR.

Adicionalmente, se verificó EL documento denominado "INFORME RESPUESTA OPORTUNA A LAS PQRS-D EN EL GT-VALLE" de fecha marzo de 2020 y en el cual se hace relación, nuevamente, de las peticiones recibidas por SIR y además se detalla que, por el SIGOB, no se radicaron peticiones asignadas a este Grupo.

- **Marzo:** se verificó documento en formato PDF de nombre "MR MARZO ATENCIÓN AL CIUDADANO" " en el que se relacionan las peticiones de SIGOB y SIR; 60 peticiones fueron recibidas únicamente por el SIR y se atendieron oportunamente.  
Por otra parte, se verificó documento en formato PDF denominado "INFORME RESPUESTA OPORTUNA A LAS PQRS EN EL GT-VALLE" de fecha abril de 2020 y en el cual se hace relación, nuevamente, de las peticiones recibidas por SIR y además se detalla que, por el SIGOB, no se radicaron peticiones asignadas a este Grupo.

De la verificación realizada a la información aportada en las carpetas compartidas, así como de la remitida por el Grupo de Atención al Ciudadano, se observaron algunas diferencias entre las cifras de las PQRS-D gestionadas por este Grupo y recibidas por el SIR y SIGOB. Sin embargo, y de acuerdo con la retroalimentación realizada el día 12/06/2020 por este Grupo, se aportaron nuevas evidencias las cuales se detallan a continuación:

- Se verificó el ajuste en el documento en formato PDF titulado " INFORME RESPUESTA OPORTUNA A LAS PQRS EN EL GT-VALLE " en el cual se indica que fueron recibidas por el SIR, en enero y febrero, 172 PQRS-D y, por SIGOB, seis (6) PQRS-D.
- Se verificó el documento en formato PDF titulado "Informe PQRS, GT-Valle Sede Tequendama y PA Casona MARZO - 2020 " en el cual se indicó que se recibieron, por el SIR, 60 PQRS-D y por el SIGOB tres (3) PQRS-D.

#### 7.21.4. Planes de Mejora

Una vez verificada la información del Módulo de Mejoramiento del SIGER se observó que este Grupo, con corte a 31 de marzo de la Vigencia 2020, no cuenta con Planes de Mejora en estado: Abierto o En Ejecución. Sin embargo, se verificaron los Planes de Mejora pendientes de evaluación de eficacia y, en este sentido, se realizó la siguiente verificación:

## INFORME DE AUDITORÍA SEGUIMIENTO A LOS GRUPOS DE LA SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL VIGENCIA 2020 (AUD – 202)

N° PLAN DE MEJORA	HALLAZGO	ACCIÓN	VERIFICACIÓN EFICACIA HALLAZGO
PM-17-00019	De acuerdo al seguimiento mensual realizado a la Gestión de los Beneficios de Inserción Económica - BIE durante los meses de marzo a diciembre del 2016, se encontró que el 52% de los beneficios gestionados tuvieron devoluciones que implicaron la realización de ajustes, afectando el cumplimiento de lo definido en el instructivo de beneficios de inserción económica - estímulo económico para planes de negocios IR-I-01 versión V-4	Reducir el porcentaje de devoluciones a un máximo de 15% sobre el número de BIE enviados cada mes.	De acuerdo con la información aportada por la Subdirección de Seguimiento el porcentaje de ajuste de BIE's para la vigencia 2019 de este Grupo fue del 26%; por lo tanto, la acción es: <b>Ineficaz.</b>
PM-18-00020	Ineficacia del plan de mejoramiento Reducir el porcentaje de devoluciones a un máximo de 15% sobre el número de BIE enviados cada mes planteado durante la vigencia 2017	Disminuir el porcentaje total de devolución de documentación a un máximo de 15% sobre el número total de carpetas enviadas en el periodo.	De acuerdo con la información aportada por la Subdirección de Seguimiento el porcentaje de ajuste de BIE's para la vigencia 2019 de este Grupo fue del 26%; por lo tanto, la acción es: <b>Ineficaz.</b>
PM-18-00020	Ineficacia del plan de mejoramiento Reducir el porcentaje de devoluciones a un máximo de 15% sobre el número de BIE enviados cada mes planteado durante la vigencia 2017	Alcanzar el piso (mínimo) establecido por la DPR de vinculación para el Beneficio de FA en el 2018 según las variables definidas en el Tablero de Control	De acuerdo con las cifras reportadas en el SIGER del indicador "Porcentaje de personas vinculadas a la oferta social institucional en Educación (FA) - GT Valle del Cauca" para la Vigencia de 2019 no se cumplió con la meta propuesta para el año del 35%, toda vez que al final del año se alcanzó solamente el 26.67% de la Población Objeto vinculada; por lo tanto, la acción es: <b>Ineficaz.</b>

**Nota:** del Plan de Mejora PM-18-00020 queda pendiente de Evaluación de Eficacia de la acción: *“Verificar trimestralmente la aplicación integral del IR-P-18 PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES DE SERVICIO SOCIAL vigente y realizar los ajustes a que haya lugar en el SIR y en los documentos que soportan su aplicación.”*

### 7.21.5. Proyectos de Inversión

En la Ejecución de los dos (2) Proyectos de Inversión que tiene definido la Agencia, a corte 30 de marzo de 2020, este Grupo no se encuentra vinculado a alguno de ellos.

### 7.21.6. Conformidades

- Organización documental y administración de evidencias en las carpetas compartidas.
- Disposición en la atención de los requerimientos en el ejercicio auditor.
- Se está realizando control de registros en la documentación que fue objeto de verificación.
- La oportunidad de los reportes para el PAT y para los Mapas de Riesgos de los Procesos Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano en los avances registrados durante el primer trimestre.

### 7.21.7. No Conformidades

- **No Conformidad 1:** se materializó el Riesgo del Proceso de Implementación: *“Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración (SIR)”* tal como se evidenció en el PdT número 102039 de la PPR con CODA número 0746-17, pues en el resumen de acuerdos cargado en el SIR, la primera hoja estaba en blanco y sin el nombre de la PPR.

Lo anterior incumple con lo establecido en la Actividad N° 6 del Procedimiento para Desarrollar el Plan de Trabajo de la Ruta de Reintegración por la Modalidad de Acompañamiento (Código IR-P-12, Versión N°3 y de fecha 2019-

11-25), que en uno de sus ítems señala “[...]Adjuntar documento "Resumen de acuerdos" para los PdT: Estabilización JyP, Acompañamiento y Ruta Justicia y Paz. Usar el clasificador documental "Soporte PdT" en el SIR, debidamente firmado por el Profesional Reintegrador o Profesional de Salud y por la PPR o PPR-E.[...]”

- **No Conformidad 2:** ineficacia en las acciones implementadas en los siguientes hallazgos:
  - **PM-17-00019 y PM-18-00020:** en la gestión de los BIE las acciones no fueron eficaces, toda vez que se evidenció que el porcentaje de devolución acumulado superó la meta máxima establecida por la DPR de un 15% de acuerdo con la información aportada por la Subdirección de Seguimiento, reporte en el que indicó que el porcentaje de ajuste de BIE para la Vigencia 2019 de la ARN Valle del Cauca fue del 26%.
  - **PM-18-00020:** en la gestión de la vinculación de PPR's objeto de FA la acción implementada no fue eficaz, tal y como se evidenció en la ARN Valle del Cauca debido a que la medición del indicador vigente en el PAI, de la Vigencia 2019, estableció como meta la vinculación del 35% de la Población Objeto, pero en el ejercicio de la auditoría se verificó que las metas no fueron alcanzadas como se detalla a continuación:

### Resultados PAI 2019 – INDICADOR FA

TRIMESTRE	PLANEADO	EJECUTADO
1	N/A	N/A
2	25	19
3	30	30
4	35	21
<b>Vigencia 2019 Acumulado</b>	<b>35</b>	<b>26.67%</b>

Fuente: Información extraída del SIGER.

Lo anterior incumpliendo lo establecido en la actividad N° 21 del Procedimiento Gestión de acciones correctivas y de mejora, con (Código EM-P-01, Versión N° 4 y de fecha 18706/2019).

#### 7.21.8. Observaciones

- No se realizó el cargue del detalle de la Población Objeto Priorizada en los indicadores del PAT que hacen referencia a la FA y a la FpT.
- En las fichas de los indicadores del PAT no se define la fecha de corte de análisis de información de cada trimestre en cada uno de los Grupos.
- Los Mapas de Riesgo finalizan el 30 de noviembre de la Vigencia 2020 por lo que no se realiza seguimiento en los meses de diciembre y enero respecto la Materialización del Riesgo en los Procesos de Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano objeto de verificación de la presente auditoría.

#### 7.21.9. Recomendaciones

- Tener en cuenta los aspectos evidenciados en cada uno de los puntos anteriores para generar los correctivos a que haya lugar con el fin, primordial, de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE-M-03, de fecha noviembre 19 de 2019 y Versión N° 8).
- Fortalecer los controles establecidos a efectos de garantizar la fidelización de la información reportada en el SIR.
- Verificar que la información reportada en el SIGER respecto de las PQRS-D recibidas y atendidas sea congruente con la información reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano.

## 8. CONCLUSIÓN GENERAL

### 8.1. Conformidades

- Organización documental y administración de evidencias en las carpetas compartidas.
- Disposición en la atención de los requerimientos en el ejercicio auditor por parte de todos los Grupos ARN.
- Se está realizando control de registros en los siguientes Grupos ARN de la ST: a) Arauca; b) ARN Atlántico – Magdalena; c) ARN Bolívar – Sucre; d) ARN Caquetá; e) ARN Cauca; f) ARN Cundinamarca – Boyacá – Casanare; g) ARN Eje cafetero; h) ARN Putumayo; i) ARN Santander; e, i) ARN Valle del Cauca.
- La oportunidad en el registro del seguimiento y análisis en los reportes para el PAT y para los Mapas de Riesgos de los Procesos Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano en los avances registrados durante el primer trimestre en el SIGER.
- Eficacia en 13 Planes de Mejora que se detallan a continuación:

GRUPO	PLAN DE MEJORA
ARN ATLÁNTICO – MAGDALENA	PM-18-00029
ARN BAJO MAGDALENA MEDIO	PM-18-00003
ARN BOGOTÁ	PM-18-00016
ARN BOLÍVAR	PM-18-00008
ARN SUCRE	PM-18-00019
ARN CESAR – GUAJIRA	PM-18-00017
ARN CUNDINAMARCA – BOYACÁ	PM-15-00002
ARN CUNDINAMARCA – BOYACÁ	PM-15-00003
ARN CUNDINAMARCA – BOYACÁ	PM-19-00019
ARN EJE CAFETERO	PM-17-00036
ARN EJE CAFETERO	PM-18-00025
ARN META – ORINOQUÍA	PM-17-00011
ARN NARIÑO	PM-18-00010

### 8.2. No Conformidades

- **No Conformidad 1.** No se está realizando control de registros tal como se evidenció en los siguientes casos:
  - Planes de Acción de los siguientes Grupos ARN de la ST: a) ARN Antioquia – Chocó; b) ARN Cesar – La Guajira; c) ARN Córdoba; c) ARN Meta – Orinoquia; d) ARN Nariño; y, e) ARN Tolima.
  - Mapas de Riesgos de los siguientes Grupos ARN de la ST: a) ARN Antioquia – Chocó; b) ARN Cesar – La Guajira; c) ARN Córdoba; d) ARN Cundinamarca – Boyacá; e) ARN Meta – Orinoquia; f) ARN Nariño; y, g) ARN Urabá.
  - Planes de Mejora del Grupo ARN Antioquia – Chocó (PM-20-0008).

Las anteriores evidencias incumplen con los lineamientos establecidos en el numeral 5.3 (Gestión de Evidencias), literal c. (Tipología y características de las evidencias), acápite: Evidencias propias de la ARN del Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE–M–03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019), y con lo establecido en la actividad 2 del Procedimiento Control de Registros (Código: GD-P-03, Versión: V-3 de fecha 26-11-2014).

**NOTA:** en este punto es preciso indicar que el detalle de cada evidencia que compone esta No Conformidad se encuentra ubicado en el cuerpo de este informe.

- **No Conformidad 2.** Materialización del Riesgo del Proceso de Implementación “Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración (SIR)” tal como se evidenció en los siguientes grupos de la Agencia:
  - ARN Meta – Orinoquia: se observó que en el PdT número 102166 de la PPR con Coda 0316-16, el resumen de acuerdos cargado en el SIR, tiene la primera hoja sin nombre de la PPR, en blanco y sin firmas al final; adicionalmente, en el PdT 102174 de la PPR con Coda 0715-3 la firma del PPR se encuentra en el espacio de la firma del Profesional Reintegrador.
  - ARN Valle del Cauca: se observó que en el PdT número 102039 de la PPR con CODA número 0746-17 el resumen de acuerdos cargado en el SIR tiene la primera hoja en blanco y sin el nombre de la PPR.

Lo anterior incumple con lo establecido en la actividad N° 6 del Procedimiento para Desarrollar el Plan de Trabajo de la Ruta de Reintegración por la Modalidad de Acompañamiento (Código IR-P-12, Versión: V-3 y de fecha 2019/11/25).

- **No Conformidad 3.** Ineficacia de los hallazgos de los Planes de Mejora que se mencionan a continuación:
  - A. En la gestión de los Beneficios de Inserción Económica (BIE) las acciones no fueron eficaces, toda vez que se evidenció que el porcentaje de devolución acumulado superó la meta máxima establecida por la Dirección Programática de Reintegración (DPR), un 15%, situación que se evidenció en los siguientes Grupos ARN de la ST y Planes de Mejora:
    - ARN Atlántico – Magdalena (PM-18-00013): para el cierre de la Vigencia 2019 este Grupo tuvo un porcentaje de devolución de BIE del 18%.
    - ARN Bajo Magdalena Medio (PM-17-00037): para el cierre de la Vigencia 2019 este Grupo tuvo un porcentaje de devolución de BIE del 24%.
    - ARN Nariño (PM-17-00018): para el cierre de la Vigencia 2018 este Grupo tuvo un porcentaje de devolución de BIE del 31% y, para la Vigencia 2019, fue del 23%.
    - ARN Urabá (PM-18-00007): para el cierre de la Vigencia 2019 este Grupo tuvo un porcentaje de devolución de BIE del 34%.
    - ARN Valle del Cauca (PM-17-00019 y PM-18-00020): para el cierre de la Vigencia 2019 este Grupo tuvo un porcentaje de devolución de BIE del 26%.
  - B. En la Materialización del riesgo “*Falencias en la fidelización y actualización de los datos del Sistema de Información para la Reintegración*” las acciones implementadas no fueron eficaces tal y como se evidenció en los siguientes Grupos de la ST:
    - ARN Córdoba (PM-18-00006) en lo relacionado con ASS.
    - ARN Meta – Orinoquia (PM-18-00015) en lo relacionado con los temas de PdT’s y ASS.
    - ARN Norte de Santander (PM-18-00024) en lo relacionado con los temas de PdT’s.
  - C. En la gestión de la vinculación de PPR’s objeto de FA lo cual se evidenció en los siguientes grupos:
    - ARN Putumayo (PM-18-00004): En la Vigencia 2019 se estableció en el PAT como meta una vinculación del 35% de la Población Objeto y, al cierre de ese año, el Grupo alcanzó el 19.67%.
    - ARN Valle del Cauca (PM-18-00020): En la Vigencia 2019 se estableció en el PAT como meta una vinculación del 35% de la Población Objeto y, al cierre de ese año, el Grupo alcanzó el 26.67%.

Lo anterior incumpliendo lo establecido en la actividad N° 21 del Procedimiento Gestión de acciones correctivas y de mejora, con (Código EM-P-01, Versión: V-4 y de fecha 18/06/2019).

**NOTA:** en este punto es preciso indicar que el detalle de cada evidencia que compone esta No Conformidad se encuentra ubicado en el cuerpo de este informe.

- **No Conformidad 4.** La ARN Meta – Orinoquia no cumplió con los términos de respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias (PQRS-D), tal como se evidenció en el EXT20-000661, radicado el 18/02/2020, que fue contestado el día 04/02/2020 a través de Oficio OFI20-001885 corresponde a una solicitud de información a la que se dio respuesta 12 días después de recibida y no dentro de los 10 días estipulados por la Ley para hacerlo.

Lo anterior, incumple lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”* y en concordancia con lo previsto en el artículo 14 de la Resolución N° 2726 del 21/08/2019 *“Por medio de la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia para la Reincorporación y la Normalización y se dictan otras disposiciones”*.

### 8.3. Observaciones

A continuación, se presenta las siguientes observaciones que podrían ocasionar No conformidades; no cumplimientos en el PAT, no cumplimiento o ineficacia en los Planes de Mejora y materialización de riesgos:

- Las evidencias del Plan de Acción no se están cargando de acuerdo al orden de indicadores del documento generado en el SIGER de los siguientes Grupos: a) ARN Cesar – Guajira; b) ARN Urabá.
- No se realizó el cargue del detalle de la Población Objeto Priorizada en los indicadores del PAT que hacen referencia a la FA y a la FpT en los siguientes Grupos: a) ARN Valle del Cauca; b) ARN Cesar – Guajira, Urabá; c) ARN Meta – Orinoquia; d) ARN Antioquia Chocó; ARN Córdoba; e) ARN Tolima, ARN Huila; f) ARN Bogotá; g) ARN Bajo Magdalena Medio; h) ARN Caquetá; i) ARN Bolívar-Sucre; j) ARN Santander; k) ARN Putumayo; y l) ARN Cauca.
- Se presentó deficiencias en el reporte de información de Casos de Riesgos en el SIR, toda vez que se subió información correspondiente a un PPR diferente para el cual se creó el Caso riesgo, situación que se evidenció en la ARN Nariño.
- Se presentaron deficiencias en el registro de la trazabilidad de las PQRS-D registradas en el Sistema de Información para la Gobernabilidad (SIGOB) dado que se evidenciaron casos en los cuales no se registró la derivada y el comprobante de entrega tal y como se evidenció en los siguientes Grupos: a) ARN Urabá; y, b) ARN Meta – Orinoquia.
- Se presentaron inconsistencias entre la información reportada en el SIGER y la información aportada en las evidencias en los Planes Acción Territorial de los siguientes Grupos de la ST: a) ARN Nariño respecto el indicador *“Porcentaje de la población objeto en reintegración que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Nariño 2020”* y el indicador *“Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN Nariño 2020”*. b) ARN Norte de Santander en los indicadores *“Porcentaje de la población objeto en reintegración que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva – ARN Norte de Santander 2020”* y *“Porcentaje de personas en reincorporación que acceden a la oferta social en Educación – ARN Norte de Santander 2020”*.
- El Grupo ARN Nariño en la acción *“Realizar seguimiento trimestral a las actividades del proceso de gestión legal en el territorio, estableciendo alertas y acciones frente a las mismas. ARN Nariño”* del Proceso de Gestión Legal abordó

los temas de Procesos Administrativos Sancionatorios (PAS) y Casos de Riesgos, pero no se hizo referencia a otras actividades jurídicas desarrolladas en territorio como lo son; a) los ingresos; b) las reactivaciones; c) las culminaciones; y, d), las notificaciones, entre otros.

- El Grupo ARN Meta – Orinoquia no aportó el detalle de las cifras reportadas respecto al indicador “Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN Meta – Orinoquia 2020” en el cual si tenían meta establecida para el primer trimestre.
- El Grupo ARN Meta – Orinoquia tiene diferencias en la información reportada en el SIGER con las evidencias aportadas en la carpeta compartida respecto la acción “Identificar el porcentaje de cumplimiento (numerador y denominador) en la oportunidad de respuesta a las PQRS-D en los Grupos Territoriales y Puntos de Atención y Dependencias. Especifique razones del incumplimiento en caso de que aplique.” del Mapa de Riesgos de Atención al Ciudadano para el mes de febrero.
- En las fichas de los indicadores del PAT no se define la fecha de corte de análisis de información de cada trimestre en cada uno de los Grupos.
- Los Mapas de Riesgo finalizan el 30 de noviembre de la Vigencia 2020 por lo que no se realiza seguimiento en los meses de diciembre y enero respecto la Materialización del Riesgo en los Procesos de Implementación, Gestión Legal y Atención al Ciudadano objeto de verificación de la presente auditoría.

#### **8.4. Observaciones generales Proceso Atención al Ciudadano (Mapa de Riesgos)**

- En la acción propuesta con el indicador definido en el Mapa de Riesgos del Proceso de Atención al Ciudadano se está midiendo que las PQRS-D recibidas en el mes sean atendidas dentro del mes sin tener en cuenta el rezago del mes anterior que no fueron resueltas.
- No existe claridad en la metodología para generar los informes del SIR a efectos de identificar las PQRS-D gestionadas tal y como se evidenció en los Grupos: a) ARN Cesar – Guajira; b) ARN Valle del Cauca; y, c) ARN Nariño.
- En el análisis de riesgos registrado en el SIGER no se registraron las inconsistencias en el reporte de información en lo que respecta al incumplimiento a los términos de Ley como ocurrió en el caso de la ARN Meta – Orinoquia; y, también, al seguimiento que se presentaron en los siguientes grupos: a) ARN Cesar – Guajira; b) ARN Valle del Cauca; c) ARN Nariño; y, d) ARN Meta – Orinoquia.
- Se observa que el Riesgo definido por el Proceso de Atención al Ciudadano está orientado a la inoportunidad al seguimiento, y teniendo en cuenta que el fin de la función pública es satisfacer las necesidades de la ciudadanía, se recomienda definir un riesgo en el cual se mida la efectividad y la respuesta oportuna en las PQRS-D recibidas por la Entidad.
- Se observa que la acción propuesta en el Mapa de Riesgos del Proceso de Atención al Ciudadano “Identificar el porcentaje de cumplimiento (numerador y denominador) en la oportunidad de respuesta a las PQRS-D en los Grupos Territoriales y Puntos de Atención y Dependencias especifiquen las razones del incumplimiento en caso de que aplique” está enfocada a identificar que las PQRS-D recibidas en un mes sean atendidas oportunamente dentro del mismo periodo; sin embargo, la acción no debe limitarse a la identificación de la oportunidad sino a establecer un control que permita evitar que se presente extemporaneidad en la atención de las PQRS-D recibidas en la Entidad así como la calidad en la respuesta de las mismas.