



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORA
CUARTO TRIMESTRE 2019**

BOGOTÁ D.C., ENERO DE 2020

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DEFINICIONES	3
3. PLANES DE MEJORA REGISTRADOS.....	4
4. ANALISIS DE ACCIONES PARA EL CUARTO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2019	4
5. ANÁLISIS DE LAS ACCIONES GESTIONADAS.....	6
6. ANALISIS DE ACCIONES CIERRE EXTEMPORANEO	8
7. NOVEDADES EN PLANES DE MEJORAMIENTO	10
8. EFICACIA DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO	10
9. CONCLUSIONES.....	11

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el literal d del artículo 2 (Objetivos de Control Interno) de la Ley 87 de 1993 que dice: “[...]Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional[...]”; en el rol de Control Interno de Gestión referente a realizar evaluación y seguimiento a los procesos y al componente de Actividades de Monitoreo de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG); y, también, con el fin de contribuir a la mejora continua de la Gestión de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN), el Grupo de Control Interno de Gestión realiza el seguimiento al cumplimiento de las acciones adelantadas (Correctivas, Preventivas y de Mejora), formuladas en los Planes de Mejoramiento resultado de las Auditorías Integrales y de Gestión practicadas a los procesos y Grupos Territoriales de la ARN.

2. DEFINICIONES

ACCIÓN CORRECTIVA: conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una No Conformidad detectada u otra situación no deseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: conjunto de acciones tomadas para eliminar o mitigar la(s) causa(s) de una No Conformidad Potencial u otra situación potencial no deseable.

CONFORMIDAD: cumplimiento de los requisitos bien sea técnicos, legales, del cliente y organización.

HALLAZGO: es el resultado de evaluar la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

MEJORA CONTINUA: acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

NO CONFORMIDAD: es el incumplimiento de un requisito Técnico, Legal, del Cliente u Organización. Se constituye cuando existe evidencia objetiva de incumplimiento (No Conformidad Real).

NO CONFORMIDAD POTENCIAL: hecho o situación que podría generar el incumplimiento de un requisito o la materialización de un riesgo.

OBSERVACIÓN: situación que, sin llegar a constituir una desviación o incumplimiento de un requisito, amerita un llamado de atención sobre oportunidades de mejora o debilidades observadas en los servicios, procesos, procedimientos o actividades, que podrían en un

futuro generar una No Conformidad. Las observaciones darán lugar a acciones preventivas por parte de los auditados.

OPORTUNIDAD DE MEJORA (RECOMENDACIÓN): hecho o situación que se puede fortalecer para incrementar el grado de satisfacción de los clientes o de las partes interesadas.

PLAN DE MEJORA: conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para lograr una mejora en su rendimiento. El plan de mejora se constituye, por tanto, como una herramienta para mejorar la gestión como consecuencia de la implantación del Sistema de Gestión de Calidad en una organización.

3. PLANES DE MEJORA REGISTRADOS

Con fecha de corte a 31 de diciembre de 2019, correspondiente a la información reportada en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión para la Reincorporación (SIGER), se registran un total de 38 Planes de Mejora de los cuales tres (3) corresponden a la Vigencia 2017; 13 corresponden a la Vigencia 2018 y 28 a la Vigencia 2019 contando, así, con un número total de 437 acciones descritas de la siguiente manera:

AÑO	CANTIDAD PLANES DE MEJORA	Nº ACCIONES
2017	3	6
2018	13	80
2019	28	351

Para el cuarto trimestre de la Vigencia 2019 fueron objeto de gestión 128 acciones de las cuales una (1) corresponde a un plan de mejoramiento registrados en la Vigencia 2017; 13 corresponden a planes de mejoramiento registrados en la Vigencia 2018; y, 116 en la Vigencia 2019. De estas 128 acciones son objeto de análisis para el cuarto trimestre de la Vigencia 2019 haciendo un total de 122 acciones que se encuentran con fechas de cumplimiento comprendidas entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2019.

4. ANALISIS DE ACCIONES PARA EL CUARTO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2019

El Grupo de Control Interno de Gestión de la Agencia estableció, como meta de cumplimiento en la gestión del cierre de las acciones en el Plan de Acción del grupo de Control Interno un 90%, frente al cumplimiento del total de las acciones programadas para cada trimestre sobre las ejecutadas.

Para el cuarto trimestre de la Vigencia 2019 se observa un nivel de cumplimiento de los Planes de Mejoramiento del 98,3%; así las cosas, se realiza el siguiente análisis:

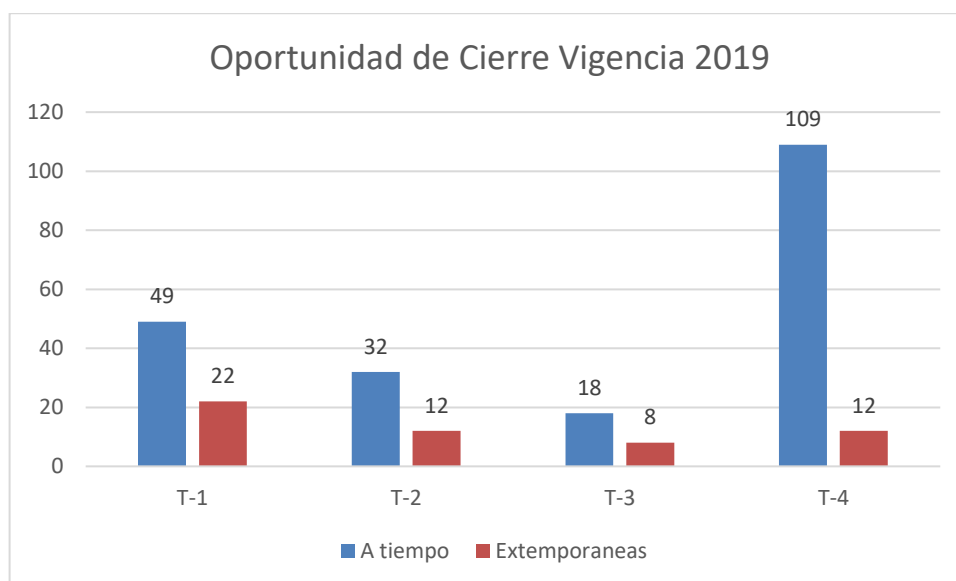
- ✓ Fueron objeto de verificación 28 Planes de Mejoramiento que contienen, a su vez, 123 acciones programadas para cumplirse en el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de la Vigencia 2019.

Apoyando el trabajo realizado, el Grupo de Control Interno de Gestión efectuó campañas de seguimiento a las acciones a través del envío de correos electrónicos a los responsables de las mismas (con copia a los líderes de los procesos) para que, de esta manera, todos los involucrados estuviesen al tanto de las acciones que se encontraban vencidas o próximas a vencer. El resultado de esta actividad fue el siguiente:

ACCIONES A CUMPLIR	123
ACCIONES CERRADAS	121
META PROGRAMADA	90%
RESULTADO OBTENIDO EN CUMPLIMIENTO DE LA META	98,3%

De las acciones cerradas para el cuarto trimestre de la Vigencia 2019 109 de ellas corresponden a solicitudes de cierre a tiempo, mientras que 12 de las acciones cerradas corresponden a solicitudes extemporáneas.

Comparando las cifras de la oportunidad de cierre de la Vigencia 2019 se obtiene la siguiente gráfica:



De acuerdo con la información anterior, se puede observar que el comportamiento en el cierre de acciones cerradas “A Tiempo” es de un 74,04% mientras que el cierre “Extemporáneo” fue de un 25,96%.

A continuación, se relaciona 24 planes de mejora que se cerraron en su totalidad para el cuarto trimestre de la Vigencia 2019.

ITEM	PLAN DE MEJORA	PROCESO O DEPENDENCIA
1	17-00039	Subdirección Territorial
2	18-00034	Paz y Reconciliación
3	18-00038	ARN Bolívar
4	18-00039	Seguimiento
5	18-00041	Grupo Gestión Contractual
6	18-00042	Seguimiento
7	18-00045	Seguimiento
8	18-00048	Diseño
9	18-00049	Evaluación Control y Mejoramiento
10	19-00001	Implementación
11	19-00003	Gestión Financiera
12	19-00005	Gestión de Tecnologías de la Información
13	19-00007	Gestión de Comunicaciones
14	19-00008	Grupos de Almacén e Inventarios
15	19-00009	Grupo Gestión Contractual
16	19-00010	Gestión del Talento Humano
17	19-00011	Gestión Documental
18	19-00012	Gestión Administrativa
19	19-00013	Atención al Ciudadano
20	19-00014	Gestión Financiera
21	19-00015	Gestión Financiera
22	19-00016	Gestión Documental
23	19-00017	ARN Casanare
24	19-00018	ARN Caquetá

5. ANÁLISIS DE LAS ACCIONES GESTIONADAS

Como producto de los Planes de Mejoramiento registrados en el aplicativo SIGER y, también, con el objeto de hacer seguimiento con corte al día diciembre 31 de la Vigencia 2019 se presenta el siguiente resumen de reporte así:

AÑO REGISTRO DE LA ACCIÓN	FECHA DE PROGRAMACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN							TOTAL POR AÑO
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2026	

		T I	T II	T III	T IV						
2017	2				1	3					6
2018	2	47	10	6	15						80
2019	3	31	34	20	107	138	7	5	1	5	351
TOTAL POR PERIODO	7	78	44	26	123	141	7	5	1	5	437

Del total de las acciones que se encuentran registradas en el SIGER, a la fecha, estas se encuentran discriminadas de la siguiente manera:

- ✓ Seis (6) acciones fueron formuladas durante la Vigencia 2017 cuyo cumplimiento se programó así:
 - Para la Vigencia 2018 se programaron dos (2) acciones
 - Para la Vigencia 2019 una (1) acción para el cuarto trimestre
 - Para la Vigencia 2020 tres (3) acciones
- ✓ 80 acciones fueron formuladas durante la Vigencia 2018 cuyo cumplimiento se programó así:
 - Para la Vigencia 2018 se programaron dos (2) acciones
 - Para la Vigencia 2019 se programaron 78 acciones discriminadas así: 47 para el primer trimestre; 10 para el segundo trimestre; seis (6) para el tercer trimestre; y, 15 para el cuarto trimestre.
- ✓ 302 acciones fueron formuladas durante la Vigencia 2019 cuyo cumplimiento se programó así:
 - Para la Vigencia 2018 se programaron dos (2) acciones
 - Para la Vigencia 2019 se programaron 206 acciones discriminadas así: 31 para el primer trimestre; 34 para el segundo trimestre; 20 para el tercer trimestre; y, 107 para el cuarto trimestre.
 - Para la Vigencia 2020 se programaron 138 acciones.
 - Para la Vigencia 2021 se programaron siete (7) acciones.
 - Para la Vigencia 2022 se programaron cinco (5) acciones.
 - Para la Vigencia 2023 se programó una (1) acción.
 - Para la Vigencia 2026 se programaron cinco (5) acciones.

A la fecha del corte del presente informe se cuenta con un registro total de 437 acciones de las cuales, a la fecha, se han cerrado 284 de ellas discriminadas así: tres (3) acciones

corresponden a planes de mejoramiento formulados durante la Vigencia 2017; 80 acciones corresponden a planes de mejoramiento formulados durante la Vigencia 2018; y, finalmente, 201 acciones corresponden a planes de mejoramiento formulados durante la Vigencia 2019.

6. ANALISIS DE ACCIONES CIERRE EXTEMPORANEO

Actualmente, el Grupo de Control Interno de Gestión hace seguimiento a las 153 acciones que están abiertas con corte al 31 de diciembre de la Vigencia 2019. Haciendo un análisis de los resultados se detecta que, pesar de que mensualmente se envían dos (2) correos electrónicos a los responsables de las acciones para que se cierren a tiempo y, además, se realiza un (1) comité mensual de Seguimiento a las Acciones de Planes de Mejoramiento, durante el cuarto trimestre de la Vigencia 2019 12 acciones fueron cerradas extemporáneamente lo que, en consecuencia, corresponde a un 9,9% tal y como se muestra a continuación:

PROCESO – DEPENDENCIA	EXTEMPORÁNEA
ARN – URABÁ PM-19-00024	3
ARN – CASANARE PM-19-00017	1
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PM-19-00023 (MIPG)	7
Secretaría General	5
Planeación	2
GESTIÓN FINANCIERA PM-19-00003	1
TOTAL GENERAL	12

Para evitar el cierre extemporáneo de las acciones es preciso que, los responsables del Plan de Mejoramiento que les corresponda, deben solicitar la modificación de la fecha de cierre por el “Módulo Solicitud de Modificación” ubicado en el aplicativo SIGER.

Asimismo, es preciso cumplir con lo establecido en el Procedimiento Gestión de Acciones Correctivas y de Mejora (Código EM-P-01, Versión 4 y de fecha junio 18 de 2019) se expresa en la actividad 15 “En los eventos que la dependencia/proceso responsable del plan de mejoramiento requiere solicitar una prórroga para la ejecución de una acción o cambio de responsable, deberá efectuar el registro en la opción de “Solicitud de Modificación”, indicando de manera detallada en la situación actual y situación con modificación: el número del Plan de Mejora, el número del Hallazgo, Descripción de la Acción, Fecha Inicio, Fecha Fin y Responsable. Dicha solicitud debe registrarse con mínimo diez (10) días hábiles antes del vencimiento de la acción indicando la justificación del cambio; transcurrido este plazo, si no hay pronunciamiento se entiende concedida la modificación al plan de mejora”

Por otra parte, es importante aclarar que el SIGER solo permite modificar el Responsable de la Acción y/o su fecha de cierre.

Adicionalmente es necesario tener en cuenta que, tal y como se menciona en el punto 2.3.2.1 (Aprobación cierre de una acción) del documento Guía Usuario Módulo Acciones de Mejora del SIGER de Sertisoft (Proveedor del SIGER), que se encuentra a cargo del rol de Control Interno, se establece que este tendrá cinco (5) días en total para gestionar la tarea “Solicitud de cierre”.

En este punto es preciso aclarar que, así como es importante el cierre oportuno de las acciones de mejora, también se deben cuidar las evidencias que se cargan en las carpetas compartidas creadas para cada plan de mejoramiento, pues su calidad debe estar alineada con lo solicitado en el Manual de Seguimiento a la Planeación Institucional (Código DE–M–03, Versión 8 y de fecha noviembre 29 de 2019), específicamente, en el Numeral 5.3. (Gestión de Evidencias) literales b. Registro de evidencias de reporte de Acciones y c. Tipología y características de las evidencias – Evidencias propias de la ARN, para el cierre de los hallazgos respectivos, pues deben realizarse en los siguientes términos:

- Los documentos en formatos 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.
- Para el caso de informes, deben ser realizados en la plantilla de Documentos Complementarios del software administrador del sistema integrado de gestión y adicionar nombre de quien elaboró el documento, nombre de quien revisó el documento y fecha de elaboración.
- Las listas de asistencia y actas de reunión deben estar en los formatos establecidos que reposan en el software del sistema integrado de gestión. Estos deben estar diligenciados en su totalidad, ser legibles, fácilmente identificables y recuperables con el fin de realizar una adecuada aplicación de control de registros.
- Las bases de datos, matrices, entre otros, deben tener encabezado que contenga con el nombre de la Entidad, título del documento, nombre de quien lo elaboró, nombre de quien revisó el documento y fecha de elaboración en la parte inferior del archivo.
- Los correos que se utilicen como evidencias, deben presentar la firma del colaborador y estar relacionados de manera clara con la actividad o meta que pretende sustentar.
- Las presentaciones en PowerPoint, deben ser en la plantilla institucional establecida, en su contenido se debe especificar título, nombre de dependencia que elaboró y fecha de elaboración; los documentos en PowerPoint, deben acompañar una lista de asistencia o acta de la reunión o actividad en la que se utilizó. El documento en PowerPoint en sí mismo no representa evidencia, si no está respaldado por lista de asistencia y/o acta de reunión con firmas de los asistentes.
- En el caso de imágenes como pantallazos, entre otros, deben ser copiados en archivo Word, evidenciando la fecha y relación con la actividad que pretende evidenciar, que puede

ser a partir de un título o una descripción sucinta y deben acompañar la lista de asistencia y/o acta de la reunión o actividad en la que se utilizó.

- En el caso de evidencias relacionadas con acciones de participación ciudadana aparte de recoger los lineamientos anteriores según tipo de evidencia y actor, debe acoger los lineamientos de la Guía para Sistematizar la Participación Ciudadana en el Ciclo de Gestión de la Entidad.

7. NOVEDADES EN PLANES DE MEJORAMIENTO

Para la Vigencia 2019 se programaron 26 auditorías de las cuales se ejecutaron 25, con un cumplimiento del 96,2%; teniendo en cuenta lo anterior, se ha cumplido con la programación del Plan Anual de Auditorías.

Dichas auditorías se pueden consultar en el módulo de auditorías SIGER y en el portal electrónico de la ARN (Numeral 7 – Control Interno), el cual se encuentra disponible en la siguiente dirección:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/ley-transparencia-acceso-informacion.aspx>

En lo que respecta a las modificaciones de las acciones de los Planes de Mejora se determinó que:

- ✓ Se recibieron 51 solicitudes de modificación, las cuales corresponden a cambio de responsable y cambio de fecha de finalización en la acción; las mismas fueron aprobadas y modificadas en el SIGER durante el cuarto trimestre de la Vigencia 2019.
- ✓ De las 437 acciones, que corresponden a 44 planes de mejoramiento formulados durante la Vigencia 2017, 2018 y 2019, se tiene que el 47,37%% (207 acciones) corresponden a acciones correctivas; el 51,95% a mejora (227 acciones); y, el 0,69% (tres [3] acciones) corresponden a acciones preventivas.
- ✓ El 35,01% de las acciones se encuentran abiertas y el 64,9% están cerradas.

8. EFICACIA DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

Durante la Vigencia 2019, en el desarrollo de las ocho (8) auditorías realizadas durante el cuarto trimestre, se verificó la eficacia de 11 planes de mejoramiento correspondientes a las Vigencias 2016, 2017, 2018 y 2019 las que tenían formulados 45 hallazgos; De los mismos, fueron eficaces el 92,8%, lo equivale a 42 hallazgos; en consecuencia, el 7,1% fueron ineficaces por lo que se hizo necesario que se formulara un nuevo plan de mejoramiento para cada uno.

INFORME DE SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORA CUARTO TRIMESTRE 2019

PROCESO / PLAN DE MEJORAMIENTO	EFICAZ	NO EFICAZ
ADMINISTRATIVA	24	
PM-17-00020	9	
PM-17-00041	8	
PM-18-00026	7	
ADQUISICIÓN DE BIENES	13	3
PM-16-00006	5	1
PM-18-00041	8	1
PM-19-00009		1
DISEÑO	1	
PM-18-00048	1	
FINANCIERA	3	
PM-18-00046	1	
PM-19-00003	1	
PM-19-00015	1	
TALENTO HUMANO	1	
PM-16-00067	1	
TOTAL GENERAL	42	3

9. CONCLUSIONES

Para el cuarto trimestre de la Vigencia 2019, el Grupo de Control Interno de Gestión alcanzó el 98,4% de la meta propuesta de cumplimiento; sin embargo, se evidencia que, de igual manera, los responsables de las acciones siguen solicitando el cierre de las acciones de manera extemporánea, por lo que se requiere que estos tomen las medidas respectivas con el fin de mejorar esta situación, así como es importante cuidar la calidad de las evidencias que se adjuntan en las carpetas compartidas creadas para tal fin. Es de aclarar que la efectividad en la aplicación de las acciones propuestas en los planes de mejora se ha venido revisando en cada una de las auditorías realizadas y, de igual manera, se continuará con esta labor en las auditorías por programar para la Vigencia 2020.

Elaboró: Silvana Lorena Chaves Patiño; Técnico Administrativo del Grupo de Control Interno de Gestión
Revisó y Aprobó: Eduardo Antonio Sanguinetti Romero; Asesor del Grupo de Control Interno de Gestión
Fecha de Elaboración: enero 21 de 2020