



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

PLAN DE MEJORAMIENTO



No. Plan:

Fecha plan:

IDENTIFICACIÓN, PROCESO/DEPENDENCIA Y DETALLE DEL HALLAZGO

Fuente del hallazgo: Auditoría interna
Tipo de plan: Dependencia
Proceso/Dependencia: ACR PUTUMAYO - PUNTO DE ATENCIÓN **Responsable:** ERNESTO MORENO MORENO **Cargo:**
Número de auditoría: AUD-1514 [Ver detalle de auditoría](#)

ANÁLISIS DE CAUSAS

Metodología: **Anexo análisis-causa:**

FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 3. Esta auditoria reviso 25 planes de trabajo, los cuales se seleccionaron de manera aleatoria encontrando:

- Varios PPRs llevan más de 7, 8,9 y 10 años en la ruta y no se han culminado
- El aplicativo no permite abrir la dimensión una vez culminada
- Algunos Planes de Trabajo no se han firmado a junio de esta vigencia, ósea se puede inferir que estos PPRs no tienen ruta de Reintegración.
- Los planes de trabajo tienen una vigencia de 10 meses, no es claro para esta auditoria como se pagan beneficios económicos en los meses de Diciembre y enero si no existe Plan de Trabajo
- Se están reconociendo beneficios económicos sin existir planes de trabajo concertados
- Los PPRs de Leguizamo están siendo atendidos por el Coordinador General y/o coordinadora de Ruta y no por el Profesional contratado para atender este Municipio.
- La evaluación de los planes de trabajo se hace por el criterio del Profesional Reintegrador
- No se está clasificando a la PPRs por etapas
- No se encontró justificación por la no elaboración de planes de trabajo 2015 de algunos PPRS
- Los PPRs cambian de profesional Reintegrador con demasiada frecuencia, es así que algunos PPRs han tenido cuatro, cinco y más profesionales Reintegradores en las últimas dos vigencias
- El aplicativo no permite abrir la dimensión y el logro ,solo permite abrir las metas
- PPRs Omaira Mosquera Arteaga no sabe porque no han culminado habiendo cumplido todos los requisitos.
- El internet es muy lento y esto retrasa el cumplimiento de metas.

Nro	CAUSA	ACCIÓN
1	1. Hay población que habiendo cumplido el tiempo, aun	1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 10, Se realizara video conferencia con la DPR -



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

PLAN DE MEJORAMIENTO



No. Plan: **PM-15-00013**

Fecha plan: **2015-11-19 10:01:59 AM**

2	<p>1. Hay población que habiendo cumplido el tiempo, aun mantienen derechos sobre el apoyo económico y no tienen considerada la renuncia. 2. El seguimiento y evaluación de los planes de trabajo, esta programado desde la DPR, para que una vez cerrada la dimensión, esta no pueda abrirse nuevamente, y se asume que el PPR ha cumplido con los logros. 3. La urgencia de cumplir metas de PDT en elaboración, condujo a subir 5 planes sin la respectiva firma del participante. Puede entenderse que los ciclos de plan de trabajo de evaluación y formulación se asuman como si el plan no existiera. 4. Los Planes de trabajo se formulan y acompañan durante la vigencia de los contratos de profesionales, es decir en diciembre y enero no hay quien haga seguimiento, pero seguido a lo anterior los beneficios económicos previstos en la resolución no paran por efecto de no tener asignado un profesional. 5. El punto de atención no puede desconocer el derecho del beneficio económico, particularmente los meses de diciembre y enero se pagan con asistencias psicosociales o de FA o FPT, según corresponda. 6. Como se explico a la auditoria, las razones que obligaron a esta coordinación y a la asesora de ruta conocer y atender a la población en Leguizamo, se justifico por las situación critica de orden público que amerito un conocimiento y atención de manera directa. Desde el mes de Junio el profesional encargado esta asistiendo al municipio y atendiendo a la población. 7. L evaluación de los planes de trabajo de los PPR la realizan profesionales contratados por la entidad, quienes tienen la formación y capacitación necesaria. 8. No existe claridad frete a la clasificación mencionada en la resolución y lo dispuesto en la ruta de reintegración. 9. existen participantes que han llegado y siguen llegando al punto de atención y según el procedimiento, para poder formular un plan de trabajo existe un periodo de 3 meses, en los que hay que adelantar una caracterización que permita identificar las prioridades para un nuevo plan de trabajo. La rotación de profesionales con un mismo profesional, se explica, primero por la misma movilidad de la población, segundo por la continuidad de los contratistas, bien por retiro voluntario, bien por mal desempeño. 10. La PPR Omaira Mosquera, ha terminado el tiempo previsto, pero tiene la posibilidad de estudiar un curso técnico, no ha perdido los beneficios y no esta dispuesta a renunciar. 11. Como se informo a la auditoria, los problemas de conectividad se resolvieron con la instalación de la fibra óptica.</p>	<p>3. Desde la coordinación se realizara un mayor control en la elaboración de los planes de trabajo, así como la verificación del cumplimiento del procedimiento, previo a su puesta en ejecución para evitar que se repita la no firma de algún participante de su plan de trabajo, esta coordinación verificará cada uno de los planes elaborados antes de ponerlos en ejecución.</p>	<p>Tipo de acción: Correctiva</p> <p>Fecha: 2016-04-19 2016-05-19</p> <p style="text-align: center;">Inicio Fin</p> <p>Responsable: ERNESTO MORENO MORENO</p>
---	--	--	--



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

PLAN DE MEJORAMIENTO



No. Plan: **PM-15-00013**

Fecha plan: **2015-11-19 10:01:59 AM**

				Inicio	Fin
				Responsible: JAIRO FERNANDO CHAVES REVELO	

Tipo hallazgo: Oportunidad de mejora

Hallazgo: 5. 2. Esta auditoria pudo evidenciar que en el Grupo territorial existe una alta rotación de contratistas y particularmente de profesionales Reintegradores, es así que algunos PPR's han tenido en los dos años anteriores cuatro y cinco profesionales Reintegradores dificultando el avance de la Ruta y por ende las metas propuestas.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	Tipo de acción:	Fecha:	Inicio	Fin	Responsible:
1	Se aclara que la auditora concluye que cambios en los profesionales afectan la ruta y cumplimiento de metas, lo anterior es un supuesto no una evidencia. Segundo, es necesario considerar la alta movilidad de la población. Tercero existe un sistema de información para la reintegración (SIR) donde refleja la ruta de reintegración que desarrolla la PPR, por lo cual los procesos tienen continuidad y no se reinicia ante la llegada de un profesional. Cuarto la forma de contratación de los funcionarios de la ACR, Por ultimo, el nivel de cumplimiento y desempeño que puede ser negativo, afectaría posibles escenarios de continuidad.	Se recomendará a la DPR y a Talento Humano para que se revise los procesos de contratación y continuidad de algunos profesionales.	Mejora	2016-04-19	2016-05-19		ERNESTO MORENO MORENO

Tipo hallazgo: Oportunidad de mejora

Hallazgo: 6. 3. La auditoría que nos convoca, evidencio que existen 5 biométricos nuevos adquiridos por el nivel central que llegaron el 28 de abril del 2015, se realizó capacitación virtual al ingeniero de sistemas el día 21 de mayo del 2015, los instaladores del aplicativo ARPA se publicaron en la carpeta virtual el 16 de junio del 2015 y el 24 de Junio se informa vía correo electrónico que se puede continuar con la instalación del aplicativo ARPA, sin embargo no se ha capacitado a los Reintegradores y no están en funcionamiento. Es importante acotar que estos biométricos solo funcionan cuando están conectados al computador portátil y para la zona geográfica que tiene el GT de Putumayo no es posible trasladar computadores y biométricos en algunos municipios del Departamento. Esto sería una causal para que no se pueda utilizar los biométricos y como paso con los biométricos anteriores se constituya en un fracaso de la estrategia y terminen archivados en las bodegas del almacén, constituyéndose en otro posible detrimento patrimonial.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	Tipo de acción:	Fecha:	Inicio	Fin	Responsible:
1	Como se informo a la auditoria, se realizo proceso de capacitación a los profesionales. El sistema esta en proceso de validación y ajuste desde el área de tecnología. Una vez subsanados los problemas de instalación y configuración, los Biométricos, se pondrán en funcionamiento.	Se solicitará a Soporte Técnico la subsanación de los problemas. Se pondrán en funcionamiento los Biométricos.	Mejora	2016-04-19	2016-05-19		JAIRO FERNANDO CHAVES



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

PLAN DE MEJORAMIENTO



No. Plan: **PM-15-00013**

Fecha plan: **2015-11-19 10:01:59 AM**

relaciones personales.	planeación, seguimiento y evaluación de lo planeado. En coordinación con el equipo de trabajo y el apoyo del profesional clínico, se elaborará e implementará un plan de mejora en las relaciones.	Tipo de acción: Mejora Fecha: 2016-04-19 2016-05-19 Inicio Fin Responsable: HEIDI KATHERINE OROZCO ESPINOSA
------------------------	--	--

Tipo hallazgo: Oportunidad de mejora

Hallazgo: 9. 6. Esta auditoria pudo evidenciar que los Profesionales Reintegradores requieren capacitación en temas de calidad, Mecí y Siger, es pertinente, mencionar que el Coordinador; Dr. Moreno, la asesora de Ruta, Dra. Heidi Katherine han capacitado al equipo en estos temas , pero se requiere apoyo de la Oficina Asesora de Planeación en :

- a.- Tablero de Indicadores
- b.- Mapa de Riesgos.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	Baja articulación con la oficina de planeación.	Se coordinara con Planeación y la subdirección de seguimiento la capacitación al equipo. Coordinar la realización	Tipo de acción: Mejora Fecha: 2016-04-19 2016-05-19 Inicio Fin Responsable: ERNESTO MORENO MORENO

Tipo hallazgo: Oportunidad de mejora

Hallazgo: 10. 7. Los PAS enviados por la Subdirección Jurídica de Nivel central informan que son 80 casos por inasistencia superior a seis (6) meses, se encuentran en la etapa de formulación de cargos, En entrevista realizada con el Dr., Luis Carlos Carvajal Vallejo Asesor Jurídico del Grupo Territorial ACR PUTUMAYO

Informa que tiene 99 casos en IPB los cuales por instrucción de Nivel Central a partir de Mayo se dividieron en:
24 Casos por causal de sobreviniente.

75 Casos con inasistencia por más de 6 meses

Así mismo se evidencio que las cifras anteriormente mencionadas no se ajustan a ninguna de las dos realidades, se sugiere que se realice una conciliación con nivel central. También se pudo evidenciar de acuerdo a informe de la SGLAP que algunos procesos administrativos sancionatorias se abrieron dos o tres meses después de notificados por el Grupo Territorial (ver cuadro desarrollo de la auditoria).

Nro	CAUSA	ACCIÓN
-----	-------	--------



PLAN DE MEJORAMIENTO



No. Plan: **PM-15-00013**

Fecha plan: **2015-11-19 10:01:59 AM**

1	Los tiempos de los cortes para la obtención de información no se corresponden, lo que evidencia diferencias en los reportes.	Se realizara videoconferencia con la subdirección legal que permita aclarar y conciliar la cifras.	Tipo de acción:	Mejora
			Fecha:	2016-04-19 2016-05-19
				Inicio Fin
			Responsable:	LUIS CARLOS CARVAJAL VALLEJO

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 2. Esta auditoria pudo evidenciar que las cifras son diferentes entre lo reportado por el GT de Putumayo y las cifras arrojadas por el SIR frente a planes de negocio. Por lo anterior esta auditoria considera que se debe trabajar en conciliar una sola base de datos de proyectos desembolsados 2014. Esta auditoria de manera aleatoria estudio en la Ciudad de Bogotá, sede Central de la ACR 10 Carpetas de planes de negocios del Grupo Territorial Putumayo encontrando las siguientes observaciones: Algunas de las carpetas no tienen archivados los documentos mínimos requeridos para realizar los desembolsos y falta entre otros los siguientes documentos:

- o Cedula de ciudadanía y cota.
- o Se confunden los proyectos de fortalecimiento con emprendimiento
- o Las carpetas no están foliadas y les falta los documentos soportes como certificados de experiencia, certificaciones de formación académica, cota, cedula, etc.
- o Algunas carpetas les falta los formatos :
 - o Acceder al beneficio de estímulo económico para planes de negocio" ,
 - o Formato concepto técnico estímulo económico para planes de negocio"
 - o Acta de compromiso,
 - o Formato hoja de control
 - o Formato acta de entrega de bienes e insumos.

Para realizar la presente auditoria en territorio, se seleccionaron 14 planes de negocio de manera aleatoria los cuales se encuentran adjuntos en el desarrollo de la auditoria.

Esta auditoria pudo evidenciar que existe una diferencia de fechas entre el momento del desembolso y la fecha de entrega de los bienes.

Esta auditoria pudo evidenciar que no se cumple con las fechas de los ISUN y no todas las unidades de negocio se han realizado el seguimiento.

Esta auditoria pudo evidenciar que tres unidades de negocio no se entregaron y los recursos financieros los tiene el proveedor

Nro	CAUSA	ACCIÓN		
1	Es necesario que los cortes de población o estadística que haga control interno u otra dependencia se realicen en las mismas fechas de tal manera que se puedan hacer comparaciones. Es necesario valorar la dinámica de movilidad de población la cual afecta la producción de las cifras.	Se solicitara a la subdirección de seguimiento una estandarización y verificación de la información.	Tipo de acción:	Correctiva
			Fecha:	2016-04-19 2016-05-19
				Inicio Fin
			Responsable:	ERNESTO MORENO MORENO



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

PLAN DE MEJORAMIENTO



No. Plan: **PM-15-00013**

Fecha plan: **2015-11-19 10:01:59 AM**

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
2	Es necesario que los cortes de población o estadística que haga control interno u otra dependencia se realicen en las mismas fechas de tal manera que se puedan hacer comparaciones. Es necesario valorar la dinámica de movilidad de población la cual afecta la producción de las cifras.	Conciliación de las cifras con la DPR e Implementación.	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2016-04-19 2016-05-19</p> <p style="text-align: center;">Inicio Fin</p> <p>Responsable: JAIRO FERNANDO CHAVES REVELO</p>
3	Es necesario que los cortes de población o estadística que haga control interno u otra dependencia se realicen en las mismas fechas de tal manera que se puedan hacer comparaciones. Es necesario valorar la dinámica de movilidad de población la cual afecta la producción de las cifras.	Se recomendara a la Subdirección de articulación territorial que se genere un archivo magnético que contenga las carpetas de los BIE que se remiten a Bogotá.	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2016-04-19 2016-05-19</p> <p style="text-align: center;">Inicio Fin</p> <p>Responsable: ERNESTO MORENO MORENO</p>
4	Es necesario que los cortes de población o estadística que haga control interno u otra dependencia se realicen en las mismas fechas de tal manera que se puedan hacer comparaciones. Es necesario valorar la dinámica de movilidad de población la cual afecta la producción de las cifras.	Para el cumplimiento de los tiempos en la aplicación de los ISUN, esta coordinación junto con el equipo de profesionales implementara un cronograma de aplicación, que permita subsanar el hallazgo en el corto plazo.	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2016-04-19 2016-05-19</p> <p style="text-align: center;">Inicio Fin</p> <p>Responsable: HEIDI KATERINE OROZCO ESPINOSA</p>
5	Es necesario que los cortes de población o estadística que haga control interno u otra dependencia se realicen en las mismas fechas de tal manera que se puedan hacer comparaciones. Es necesario valorar la dinámica de movilidad de población la cual afecta la producción de las cifras.	Se coordinara con Implementación y la subdirección jurídica para que se emita concepto jurídico para poder definir el manejo de dos unidades y la tercera unidad ya fue entregada la unidad productiva	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2016-04-19 2016-05-19</p> <p style="text-align: center;">Inicio Fin</p> <p>Responsable: LUIS CARLOS CARVAJAL</p>



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

PLAN DE MEJORAMIENTO



No. Plan: **PM-15-00013**

Fecha plan: **2015-11-19 10:01:59 AM**

VALLEJO

Tipo hallazgo: Oportunidad de mejora

Hallazgo: 11. 8. Una vez revisadas y analizadas las encuestas realizadas a los profesionales reintegradores entre sus respuestas más relevantes tenemos que:

Las herramientas para la atención de la dimensión familiar y la efectividad de la misma requieren acciones de mejora, y que se ajusten a los tiempos de intervención.

El tiempo de capacitación es reducido para tanta información, se requiere mejorar los contenidos y que sean más claros, y los tiempos más prolongados.

Los informes, reuniones y planillas entregados al coordinador y asesora de ruta, sin embargo el 17% de los Profesionales Reintegradores dicen que estos informes cualitativos que se envían a la Asesora de Ruta no tienen retroalimentación alguna.

De acuerdo a los profesionales reintegradores encuestados para el 33% de ellos la información que reciben es clara, sin embargo para el 67% Informan que las instrucciones dadas por el coordinador y por nivel central no son claras; como :

En algunas ocasiones no es clara en la elaboración de planes de trabajo y la metodología a utilizar.

La tardanza en capacitaciones en cuanto a instrumentos ISUN.

En ocasiones no hay claridad entre Nivel Central y el Coordinador,

Instrucciones como elaboración de Planes de Trabajo, no se realizan a tiempo la planificación de actividades y actas de culminación.

Instructivo de validación por culminación planes de trabajo no son claros, así como la capacitación sobre la elaboración planes de trabajo por acompañamiento, se realizan sobre el tiempo.

Desde nivel central se demoran en el envío de procedimientos, instructivos y actualizaciones.

Solicitan cronogramas sobre sus actividades diarias, pero estas se ven cambiadas por constantes reuniones, que al final frustran el cumplimiento de metas.

Entre las dificultades que se le han presentado a los profesionales reintegradores para el cumplimiento efectivo de sus obligaciones contractuales tenemos;

Pésima funcionalidad de la red y conectividad a internet.

Falta de alianzas con entidades públicas y privadas que fortalezcan nuestra actuación.

En territorio todavía hay influencia de grupos armados.

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



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

PLAN DE MEJORAMIENTO



No. Plan: **PM-15-00013**

Fecha plan: **2015-11-19 10:01:59 AM**

Los profesionales reintegradores no envían a tiempo lo solicitado para su seguimiento y orientación.

La población asignada al ser tantos participantes los esfuerzos se duplican lo que afecta la salud mental.

Falta de orientación en algunos procedimientos.

La solicitud excesiva de información genera mayor tiempo en actividades técnicas y menos en las misionales.

Poca oferta en FPT en municipios de Piamonte y Puerto guzmán.

La ubicación de Planes de Negocio en zona rural y en algunos municipios se hace difícil la comunicación con los PPR.

Los Profesionales reintegradores informan que no tienen claridad para clasificar a sus PPR por etapas básicas intermedias y avanzadas así como la metodología a utilizar.

Nro	CAUSA	ACCIÓN		
1	Falta de claridad o baja comprensión de instrucciones y/o orientaciones	Se convocaran reuniones de trabajo, en las que se valorará con los profesionales la información contenida en la encuesta y se trabajara en la formulación de un plan de mejora que ayude a mejorar la información y que mejore los ejercicios de coordinación. Se Fortalecerá el proceso de inducción a los nuevos funcionarios	Tipo de acción:	Mejora
			Fecha:	2016-04-19 2016-05-19
				Inicio Fin
			Responsable:	HEIDI KATERINE OROZCO ESPINOSA

Tipo hallazgo: Oportunidad de mejora

Hallazgo: 12. 9. En encuestas realizadas a los PPR`s dentro de las respuestas más relevantes tenemos:

Se pudo evidenciar que entre las causas por la que no ha terminado su proceso de reintegración es por: condiciones de trabajo, no están estudiando, pendiente formación académica, lleva poco tiempo en el proceso, falta de tiempo por el trabajo, acaba de reactivarse nuevamente en el proceso, por servicio social, por formación para el trabajo.

Se pudo establecer de acuerdo a encuestas a los PPR que solamente el 9% de los mismos informan que el profesional reintegrador no se ha comunicado ninguna vez con ellos

El 32% de PPR encuestados informan que no han recibido la primera visita domiciliaria.

El 32% de los PPR no conocen al coordinador del grupo territorial.

El 23% de los PPR encuestados tienen alguna sugerencia o recomendación para mejorar el servicio de la ACR como: Que le digan la verdad al participante que nadie vive con \$300.000, no informan a tiempo las cosas que se tienen pendientes, Sería bueno que al finalizar el proceso nos

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



ACR
 Agencia Colombiana
 para la Reintegración

PLAN DE MEJORAMIENTO



No. Plan:

Fecha plan:

contactaran con otras empresas para emplearnos, cumplir más con lo que han prometido y que al finalizar los estudios le ayuden a crear empresa.

Nro	CAUSA	ACCIÓN		
1	Teniendo en cuenta que se trata de una percepción, es posible que estén fallando los canales de comunicación con la población en proceso de reintegración.	Se convocara a los profesionales reintegradores para evaluar el resultado de la aplicación y se tomaran correctivos que permitan mejorar la percepción del trabajo de la ACR en el departamento	Tipo de acción: Mejora	
			Fecha: 2016-04-19	2016-05-19
				Inicio Fin
			Responsable: HEIDI KATERINE OROZCO ESPINOSA	

Anexos:

ACTAS ASOCIADAS

Número(s) de acta:



Elaborado por: