

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: PM-19-00019

Fecha plan: 2019-07-15 12:24:04 PM

IDENTIFICACIÓN, PROCESO/DEPENDENCIA Y DETALLE DEL HALLAZGO

Fuente del hallazgo: Auditoría interna
Tipo de plan: Dependencia
Proceso/Dependencia: ARN - CUNDINAMARCA - BOYACÁ **Responsable:** EUNICE CRISTINA ESQUIVA RESTREPO **Cargo:** Profesional Especializado
Número de auditoría: AUD-194

ANÁLISIS DE CAUSAS

Metodología: Lluvia de ideas **Anexo análisis-causa:**

FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 1. Se presentan debilidades en el control de registros así:
a. Formato Planilla de Asistencia Educación IR-F-38, V8, 13/03/2019: En la Carpeta Instrumentos de Control N.3 a folio 72, se encuentra copia ilegible y folio 58 sin firma.
b. Listado de asistencia y actas de reunión internas y externas:
- Acta de reunión del 5,6 y 7 de febrero de 2018: En el listado de asistencia se evidenció sin diligenciar los campos (hora de inicio, hora fin, facilitador y lugar de reunión). Adicional, solo se realizó un listado de asistencia por los 3 días.
- Acta de reunión del 8 y 9 de marzo de 2018: En el listado de asistencia se evidenció sin diligenciar los campos (Facilitador y lugar de reunión). Adicional, solo se realizó un listado de asistencia por los 2 días.
- Listado de asistencia de 9 y 10 de abril de 2018: no se diligenciaron los campos (hora inicio y hora fin, facilitador, lugar de reunión). Adicional, solo se realizó un listado de asistencia por los 2 días.
- En las actas de reunión internas y externas revisadas no se evidenció el seguimiento a los compromisos establecidos.
c. Formato Planilla de Asistencia de Actividades del Beneficio de Acompañamiento Psicosocial IR-F-43, V 8, 05/07/2017:
- En la Carpeta de enero a marzo de 2018 de Justicia y Paz - se evidenció a folio 94 fecha incorrecta (febrero 30 de 2018), y su ubicación no es cronológica - Profesional Remachuk.
- En la carpeta de marzo a diciembre de 2018 en la sede Soacha a folio 28 se evidenció el uso del formato obsoleto VR.7 cuando el formato vigente es la V8, - fecha de actividad del 13/07/2018.
d. Formato Planilla de asistencia formación para el trabajo IR-F-54, V7, 13/03/2019:
- En la carpeta FPT de enero a octubre de 2018- se está utilizando el formato V5 con fechas de actividad de 01/09/2018 folio 37.
Lo anterior incumpliendo el Procedimiento Control de Registros GD-P-03 V3, en sus numerales 1, 2 y 3.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	No se realiza la verificación de los datos consignados en formatos, actas y otros documentos, por parte del equipo de colaboradores del GT.	Revisión aleatoria mensual de los documentos antes de su respectivo archivo y organización.	Tipo de acción: Mejora Fecha: 2019-07-01 2020-01-30 Inicio Fin Responsable: CARLOS ANDRES TURRIAGO LOPEZ
2	No se realiza la verificación de los datos consignados en formatos, actas y otros documentos, por parte del equipo de colaboradores del GT.	Verificación aleatoria a los documentos digitados por los técnicos administrativos antes de las fechas de corte de asistencias.	Tipo de acción: Mejora Fecha: 2019-07-01 2020-01-31 Inicio Fin Responsable: EUNICE CRISTINA ESQUIVA RESTREPO
3	No se realiza la verificación de los datos consignados en formatos, actas y otros documentos, por parte del equipo de colaboradores del GT.	Generación de Informes a la Coordinadora GT, con el fin de evidenciar lo revisado mensualmente.	Tipo de acción: Mejora Fecha: 2019-07-01 2020-01-31 Inicio Fin Responsable: EUNICE CRISTINA ESQUIVA RESTREPO
4	No se realiza la verificación de los datos consignados en formatos, actas y otros documentos, por parte del equipo de colaboradores del GT.	Generación de informe a la coordinadora del GT de verificación de la documentación que aún reposa en el archivo del GT de 2018 y 2019.	Tipo de acción: Mejora

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

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: PM-19-00019

Fecha plan: 2019-07-15 12:24:04 PM

						Fecha:	2019-07-01	2019-10-31
								Inicio Fin
						Responsable:	EUNICE CRISTINA ESQUIVIA RESTREPO	

Tipo hallazgo: No conformidad

Hallazgo: 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).

b. No se evidenció para las siguientes peticiones el soporte de envío de la respuesta al peticionario o se remitió a otra dirección:

- Código EXT18-021929: Se indicó que se remitió por correo electrónico, pero no se suministró el mismo.
- Código EXT18-013531: Se indica en la respuesta una dirección (Fusagasugá- Cundinamarca) y se remite a otra (Bogotá) generando devolución de la misma y no se evidencia su remisión posterior.
- EXT18-019627: Corresponde a un acto administrativo de renuncia voluntaria, sin embargo, no se evidenció su notificación al peticionario, se registra que la recepción del mismo se dio por mano, a pesar de que el mismo acto administrativo indica en el resuelve que "Notifíquese la presente decisión al solicitante, en los términos de los artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011". La misma situación se presentó para EXT18-012117.

De acuerdo con lo anterior el Manual del Sistema de PQRS-D código AC-M-01, fecha del 22 de junio de 2018, versión 5 establece en el numeral 7 respuesta y cierre de las PQRS-D lo siguiente: "La etapa de respuesta y cierre de las PQRS-D, corresponde a las actividades que se realizan desde el momento en que la dependencia competente de dar respuesta al peticionario recibe el requerimiento, hasta su respectiva resolución, cierre y entrega de respuesta al ciudadano a través de la respectiva plataforma (SIR o SIGOB)." (Subrayado fuera de texto).

c. No se evidenció respuesta de fondo para la petición EXT18-013531.

El Manual del Sistema de PQRS-D código AC-M-01, fecha del 22 de junio de 2018, versión 5 establece: "RESOLVER DE FONDO: la respuesta debe darse sobre el asunto propio que motivó la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, de manera completa, detallada y congruente, con respecto a todos y cada uno de los asuntos solicitados por el peticionario, es decir sin evasivas o que no guarden relación con el tema planteado. Esto independiente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado. (Sentencia T-667/11)".

d. No se evidenció para las siguientes peticiones la respuesta en los tiempos de ley de conformidad con la fecha de registro en el SIGOB y la fecha de terminación de la gestión; EXT18-013846, EXT18-012117. Respecto a las peticiones identificadas con los siguientes códigos EXT18-007468, EXT18-007826 no fue posible evidenciar la remisión de la respuesta a los peticionarios.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	Desconocimiento del manual del sistema de PQRS código AC-M-01 respecto al cierre de correspondencia en «bandeja de salida»	1. Realizar capacitación en SIGOB por parte del Grupo de Gestión Documental y en la medida que se considere pertinente	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2019-07-01 2020-01-30 Inicio Fin</p> <p>Responsable: EUNICE CRISTINA ESQUIVIA RESTREPO</p>
2	Desconocimiento del manual del sistema de PQRS código AC-M-01 respecto al cierre de correspondencia en «bandeja de salida»	Realizar seguimiento aleatorio de manera mensual, verificando la adecuada implementación del manual.	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2019-07-01 2020-01-30 Inicio Fin</p> <p>Responsable: EUNICE CRISTINA ESQUIVIA RESTREPO</p>
3	Desconocimiento del manual del sistema de PQRS código AC-M-01 respecto al cierre de correspondencia en «bandeja de salida»	Elaboración de Informe mensual de lo revisado frente a la aplicación del manual en el mes a la Coordinadora del GT.	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2019-07-01 2020-01-30 Inicio Fin</p> <p>Responsable: LINA ROCIO RODRIGUEZ MARTINEZ</p>

Tipo hallazgo: No conformidad

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

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: PM-19-00019

Fecha plan: 2019-07-15 12:24:04 PM

- Hallazgo:** 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, tal como se detalla a continuación:
- a. Se evidenció extemporaneidad en la aplicación de los ISUN:
- i. Aplicación ISUN1: (BIE-PDN-23221; BIE-PDN-22833; BIE-PDN-22785; BIE-PDN-22666; BIE-PDN-25043; BIE-PDN-24843; BIE-PDN-23928; BIE-PDN-23382; BIE-PDN-23382; BIE-PDN-23335).
 - ii. Aplicación ISUN2: BIE-PDN-23632; BIE-PDN-23166; BIE-PDN-23051; BIE-PDN-22983; BIE-PDN-22784; BIE-PDN-22784; BIE-PDN-22389; BIE-PDN-26106; BIE-PDN-25807; BIE-PDN-25589; BIE-PDN-25560; BIE-PDN-25196; BIE-PDN-25150; BIE-PDN-25043; BIE-PDN-24834; BIE-PDN-24819; BIE-PDN-24882; BIE-PDN-24506; BIE-PDN-24462; BIE-PDN-23928; BIE-PDN-23521; BIE-PDN-23380; BIE-PDN-23382; BIE-PDN-23382; BIE-PDN-23335.
 - iii. Aplicación ISUN2: BIE-PDN-23632; BIE-PDN-23615; BIE-PDN-23526; BIE-PDN-23116; BIE-PDN-23051; BIE-PDN-22983; BIE-PDN-22784; BIE-PDN-22784; BIE-PDN-22785; BIE-PDN-22389; BIE-PDN-21718; BIE-PDN-26106; BIE-PDN-25807; BIE-PDN-25589; BIE-PDN-25560; BIE-PDN-25196; BIE-PDN-25150; BIE-PDN-25043; BIE-PDN-24834; BIE-PDN-24819; BIE-PDN-24882; BIE-PDN-24506; BIE-PDN-24462; BIE-PDN-23928; BIE-PDN-23521; BIE-PDN-23380; BIE-PDN-23382; BIE-PDN-23382; BIE-PDN-23335.
 - iv. Aplicación ISUN3: BIE-PDN-23632; BIE-PDN-23615; BIE-PDN-23526; BIE-PDN-23116; BIE-PDN-23051; BIE-PDN-22983; BIE-PDN-22784; BIE-PDN-22784; BIE-PDN-22785; BIE-PDN-22389; BIE-PDN-21718; BIE-PDN-24506; BIE-PDN-23380; BIE-PDN-23382; BIE-PDN-23382; BIE-PDN-23335.
 - v. Aplicación ISUN4: BIE-PDN-23648; BIE-PDN-23615; BIE-PDN-23526; BIE-PDN-23221; BIE-PDN-23116; BIE-PDN-23051; BIE-PDN-22785; BIE-PDN-22650; BIE-PDN-22439; BIE-PDN-22389; BIE-PDN-20963.
- b. Se evidenció que el GT aplicó de manera anticipada los ISUN:
- i. Aplicación ISUN1: BIE-PDN-25321 y BIE-PDN-23474
 - ii. Aplicación ISUN2: BIE-PDN-23474, BIE-PDN-26121; BIE-PDN-26112 y BIE-PDN-25508
 - iii. Aplicación ISUN3: BIE-PDN-23474; BIE-PDN-23250; BIE-PDN-22999; BIE-PDN-25198 y BIE-PDN-25216.
 - iv. Aplicación ISUN4: BIE-PDN-22784; BIE-PDN-22784; BIE-PDN-21645

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

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	• Una de las causas identificadas en la realización extemporánea de las visitas ISUN objeto de verificación, corresponde a aquellas cuyo desembolso fue realizados posterior al 15 de diciembre de 2018, por ende una vez los profesionales reintegradores retomaron sus actividades contractuales a partir del 15 de enero de 2019 y fueron aprobados sus RP para la realización de viajes a municipios se procedió a realizar las respectivas visitas, pero ya se encontraban extemporáneas. • Otra causa identificada hace referencia a aquellos casos en donde la UN se encuentra en funcionamiento en municipios fuera de nuestra jurisdicción, por ende la realización de estas visitas, depende de la disposición del Grupo Territorial donde se encuentra la unidad de negocio. - Una tercera causa es la disposición de la población para atender las visitas, dado que en ocasiones aunque se realiza una programación previa con ellos, estas dichas programaciones, lo que genera una nueva reprogramación fuera de las fechas establecidas para las visitas. -Desconocimiento por parte de los profesionales reintegradores de los tiempos establecidos para la realización de las visitas.	Generar cronograma de aplicación de ISUN una vez realizado el desembolso y la entrega de bienes e insumos.	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2019-07-01 2020-01-31</p> <p style="text-align: center;">Inicio Fin</p> <p>Responsable: CARLOS ANDRES TURRIAGO LOPEZ</p>
2	• Una de las causas identificadas en la realización extemporánea de las visitas ISUN objeto de verificación, corresponde a aquellas cuyo desembolso fue realizados posterior al 15 de diciembre de 2018, por ende una vez los profesionales reintegradores retomaron sus actividades contractuales a partir del 15 de enero de 2019 y fueron aprobados sus RP para la realización de viajes a municipios se procedió a realizar las respectivas visitas, pero ya se encontraban extemporáneas. • Otra causa identificada hace referencia a aquellos casos en donde la UN se encuentra en funcionamiento en municipios fuera de nuestra jurisdicción, por ende la realización de estas visitas, depende de la disposición del Grupo Territorial donde se encuentra la unidad de negocio. - Una tercera causa es la disposición de la población para atender las visitas, dado que en ocasiones aunque se realiza una programación previa con ellos, estas dichas programaciones, lo que genera una nueva reprogramación fuera de las fechas establecidas para las visitas. -Desconocimiento por parte de los profesionales reintegradores de los tiempos establecidos para la realización de las visitas.	Generar alertas quincenales a través de correos electrónicos a los profesionales reintegradores encargados de efectuar los seguimientos a BIE	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2019-07-15 2020-01-29</p> <p style="text-align: center;">Inicio Fin</p> <p>Responsable: CARLOS ANDRES TURRIAGO LOPEZ</p>
3	• Una de las causas identificadas en la realización extemporánea de las visitas ISUN objeto de verificación, corresponde a aquellas cuyo desembolso fue realizados posterior al 15 de diciembre de 2018, por ende una vez los profesionales reintegradores retomaron sus actividades	Efectuar capacitación de reentrenamiento del INSTRUCTIVO DE ACCESO AL BENEFICIO DE INSERCIÓN ECONÓMICA ESTIMULO ECONÓMICO PARA PLANES DE NEGOCIOS IR-I-01 V6, especificando en los tiempos de aplicación de las ISUN.	<p>Tipo de acción: Mejora</p> <p>Fecha: 2019-07-01 2020-01-31</p>



El futuro es de todos

ARN Agencia para la Reintegración y la Normalización

PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: **PM-19-00019**

Fecha plan: **2019-07-15 12:24:04 PM**

	contractuales a partir del 15 de enero de 2019 y fueron aprobados sus RP para la realización de viajes a municipios se procedió a realizar las respectivas visitas, pero ya se encontraban extemporáneas. • Otra causa identificada hace referencia a aquellos casos en donde la UN se encuentra en funcionamiento en municipios fuera de nuestra jurisdicción, por ende la realización de estas visitas, depende de la disposición del Grupo Territorial donde se encuentra la unidad de negocio. - Una tercera causa es la disposición de la población para atender las visitas, dado que en ocasiones aunque se realiza una programación previa con ellos, estas dichas programaciones, lo que genera una nueva reprogramación fuera de las fechas establecidas para las visitas. -Desconocimiento por parte de los profesionales reintegradores de los tiempos establecidos para la realización de las visitas.		Inicio Responsable: ADRIANA ELIZABETH CABALLERO ESPITIA	Fin
Nro	CAUSA	ACCIÓN		
4	• Una de las causas identificadas en la realización extemporánea de las visitas ISUN objeto de verificación, corresponde a aquellas cuyo desembolso fue realizados posterior al 15 de diciembre de 2018, por ende una vez los profesionales reintegradores retomaron sus actividades contractuales a partir del 15 de enero de 2019 y fueron aprobados sus RP para la realización de viajes a municipios se procedió a realizar las respectivas visitas, pero ya se encontraban extemporáneas. • Otra causa identificada hace referencia a aquellos casos en donde la UN se encuentra en funcionamiento en municipios fuera de nuestra jurisdicción, por ende la realización de estas visitas, depende de la disposición del Grupo Territorial donde se encuentra la unidad de negocio. - Una tercera causa es la disposición de la población para atender las visitas, dado que en ocasiones aunque se realiza una programación previa con ellos, estas dichas programaciones, lo que genera una nueva reprogramación fuera de las fechas establecidas para las visitas. -Desconocimiento por parte de los profesionales reintegradores de los tiempos establecidos para la realización de las visitas.	Generar informes mensuales a la coordinadora de seguimiento del cumplimiento de los tiempos de aplicación de los ISUN asignados.	Tipo de acción: Mejora Fecha: 2019-07-15 2020-01-30 Inicio Responsable: CARLOS ANDRES TURRIAGO LOPEZ	Fin

Anexos:

ACTAS ASOCIADAS

Número(s) de acta:

Elaborado por: