

## PLAN DE MEJORAMIENTO

No. Plan: **PM-20-00009**

Fecha plan: **2020-03-02 04:18:38 PM**

### IDENTIFICACIÓN, PROCESO/DEPENDENCIA Y DETALLE DEL HALLAZGO

**Fuente del hallazgo:** Auditoría interna  
**Tipo de plan:** Dependencia  
**Proceso/Dependencia:** ARN - HUILA  
**Número de auditoría:** AUD-1932  
**Responsable:** EDUARDO ANIBAL LONDOÑO RODRIGUEZ  
**Cargo:** Profesional Especializado

### ANÁLISIS DE CAUSAS

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

### FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

**Tipo hallazgo:** No conformidad

**Hallazgo:** 1. No conformidad 1. La ARN Huila no está cumpliendo con los lineamientos de la Agencia para la gestión de las PQRS-D en las vigencias 2018 y 2019, teniendo en cuenta que se evidenció que no se realiza el registro de toda la trazabilidad de la gestión de las PQRS-D en SIGOB, como se evidenció en los siguientes casos:

-Para las siguientes peticiones no se evidenció el soporte de entrega de la respuesta al peticionario en el SIGOB y registro de mesa de salida: EXT18-015595, EXT18-016449, EXT18-017866, EXT18-018286, EXT18-018562, EXT18-018565, EXT18-018697, EXT18-018913, EXT18-019733, EXT18-019756, EXT18-019888, EXT18-020066, EXT18-020075, EXT18-020260, EXT18-020507, EXT18-022408, EXT18-024000, EXT19-002738, EXT19-004782, EXT19-007452, EXT19-009414, EXT19-010591, EXT19-010663, EXT19-010666, EXT19-010844, EXT19-010847 y EXT19-010852.

Lo anterior incumpliendo, lo establecido en numeral 7 del Manual del Sistema de PQRS-D código AC-M-01, así como lo dispuesto en los numerales 4.2.3 y 4.2.5 establecido en el Manual de Usuario Sistema de Información para la Gobernabilidad "SIGOB".

- No se realizó el registro de derivada y mesa de salida en el SIGOB: EXT18-015595, EXT19-000320, EXT19-004902, EXT19-005977, EXT19-008208 y EXT19-008156

Lo anterior incumpliendo, lo establecido en los numerales 4.2.3 y 4.2.5 establecido en el Manual de Usuario Sistema de Información para la

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



## PLAN DE MEJORAMIENTO

**No. Plan:** PM-20-00009

**Fecha plan:** 2020-03-02 04:18:38 PM

establecida, tal como se evidenció en los siguientes casos BIE-PDN-25791, BIE-PDN-25339, BIE-PDN-24394 y BIE-PDN-26526.

Lo anterior incumpliendo lo establecido en el Instructivo de Acceso al Beneficio de Inserción Económica Estímulo Económico para Planes de Negocios de agosto de 2017, Código IR-I-01, en el numeral 4.13 seguimiento unidades de negocio.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	Falta de planeación de los profesionales reintegradores en la concertación de las visitas para la aplicación del instrumento ISUN .	AC1. Generar una matriz con las unidades pendientes de visita y las fechas de las mismas, de acuerdo a los tiempos establecidos para la aplicación de ISUN, acorde a las fechas de aplicación según el instructivo. Evidencia: Matriz de seguimiento en formato Microsoft Excel.	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-03-02                      2020-10-30</p> <p style="text-align: center;">Inicio    Fin</p> <p><b>Responsable:</b> MAIRA ALEJANDRA ESPINOSA ARTUNDUAGA</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
2	Falta de punto de control a los tiempos de aplicación del instrumento ISUN .	AC2. Realizar seguimiento quincenal del cargue a tiempo del ISUN, por medio del envío de las alertas a los profesionales. Evidencia: Matriz de seguimiento en formato Microsoft Excel, correos electrónicos.	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-03-02                      2020-10-30</p> <p style="text-align: center;">Inicio    Fin</p> <p><b>Responsable:</b> MAIRA ALEJANDRA ESPINOSA ARTUNDUAGA</p>

**Tipo hallazgo:** No conformidad

**Hallazgo:** 3. No conformidad 3: La ARN Huila no está realizando control de registros, como se evidenció en los siguientes casos:

a. Diligenciamientos incompletos de formatos:

- Listado de asistencia PRIMER ENCUENTRO MESA DE REINCORPORACIÓN DPTO DEL HUILA del 20/02/2019.
- Listado de asistencia Socialización de las iniciativas comunitarias que se están implementando en GT HUILA del 04/03/2019.
- Listado de Asistencia "Acompañamiento Técnico por parte del SENA-Proyecto Piscícola ASOPIEMBRE del 18/06/2019.
- Listado de Asistencia Comité General ARN HUILA del 30/05/2019.

b. Planillas entregas por fuera de los tiempos establecidos o errores en diligenciamiento y/ o en el reporte del SIR.

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



## PLAN DE MEJORAMIENTO

**No. Plan:** PM-20-00009

**Fecha plan:** 2020-03-02 04:18:38 PM

		corregidos.	<p><b>Fecha:</b> 2020-03-02      2020-03-31</p> <p style="text-align: center;">Inicio                      Fin</p> <p><b>Responsable:</b> ELIZABETH NARVAEZ USECHE</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
4	Ausencia de controles para efectuar seguimiento a la entrega de Planillas de Formación para el Trabajo y Formación Académica, por parte de los profesionales..	AC4. Realizar seguimiento y monitoreo al diligenciamiento y entrega oportuna de las planillas de FA y Fpt por parte de los profesionales de manera mensual. Evidencia: Base, en formato Microsoft Excel, que contenga los documentos verificados.	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-03-02      2020-11-30</p> <p style="text-align: center;">Inicio                      Fin</p> <p><b>Responsable:</b> SMITH LOSADA ROMERO</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
5	Ausencia de controles para efectuar seguimiento a la entrega de Planillas de Formación para el Trabajo y Formación Académica, por parte de los profesionales.	AC5. Realizar capacitación a los profesionales reintegradores y facilitadores respecto de control de registros (Diligenciamiento completo de formatos aprobados en el SIGER) así como respecto de la importancia de entregar las Planillas de Asistencias a Sicosocial, de Formación para el Trabajo y de Académica de forma correcta y de forma oportuna Evidencia: Acta de reunión	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-03-02      2020-04-30</p> <p style="text-align: center;">Inicio                      Fin</p> <p><b>Responsable:</b> SMITH LOSADA ROMERO</p>

**Tipo hallazgo:** No conformidad

**Hallazgo:** 4. No Conformidad 4. La ARN Huila no está cumpliendo los términos para legalización de los desplazamientos, tal como se evidenció en los siguientes casos:

- Legalización de la comisión 1-3951, se remitió a viáticos terrestres nueve (9) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-4284, se remitió a viáticos terrestres diez (10) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-1771, se remitió a viáticos terrestres once (11) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-3840, se remitió a viáticos terrestres doce (12) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-3955, se remitió a viáticos terrestres trece (13) días siguientes a la terminación del desplazamiento.

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

## PLAN DE MEJORAMIENTO

**No. Plan:** PM-20-00009

**Fecha plan:** 2020-03-02 04:18:38 PM

- Legalización de la comisión 1-749, se remitió a viáticos terrestres catorce (14) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-1610, se remitió a viáticos terrestres quince (15) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-3947, se remitió a viáticos terrestres quince (15) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-4080, se remitió a viáticos terrestres quince (15) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-4557, se remitió a viáticos terrestres quince (15) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-4559, se remitió a viáticos terrestres quince (15) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-4577, se remitió a viáticos terrestres quince (15) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-2809, se remitió a viáticos terrestres dieciséis (16) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-4568, se remitió a viáticos terrestres dieciséis (16) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-4560, se remitió a viáticos terrestres diecisiete (17) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-1620, se remitió a viáticos terrestres diecisiete (17) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-1633, se remitió a viáticos terrestres diecisiete (17) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-3949, se remitió a viáticos terrestres diecisiete (17) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-3355, se remitió a viáticos terrestres dieciocho (18) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-1616, se remitió a viáticos terrestres veinte (20) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-3979, se remitió a viáticos terrestres veintiún (21) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-1778, se remitió a viáticos terrestres veintitrés (23) días siguientes a la terminación del desplazamiento.
- Legalización de la comisión 1-1775, se remitió a viáticos terrestres veinticuatro (24) días siguientes a la terminación del desplazamiento.

Lo anterior incumpliendo lo dispuesto en el artículo 5 de la Resolución N° 426 de 2017 y el artículo 5 de la Resolución N° 971 de 2019, en concordancia con lo establecido en la Circular N° 008 de 2017 y la Circular N° 015 de 2019.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	Desconocimiento de la ruta completa del proceso de legalización de los desplazamientos por parte de los colaboradores.	AC1. Efectuar capacitación a los colaboradores del GT Huila en el proceso de legalización de desplazamientos. Evidencia: Acta de reunión.	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-03-02      2020-03-31</p> <p style="text-align: center;">Inicio                      Fin</p> <p><b>Responsable:</b> DORA LILIA TELLEZ MUSSE</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
2	Desconocimiento de la ruta completa del proceso de legalización de los desplazamientos por parte de los colaboradores.	AC2. Generar un punto de control en el grupo territorial mediante un reporte semanal de las legalizaciones pendientes. Evidencia: Correo semanal de alerta de legalizaciones pendientes.	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2020-03-02      2020-11-30</p>

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



