



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)

**INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO
(Periodo: 01 de julio de 2019 a 31 de octubre de 2019)**

BOGOTÁ D.C., NOVIEMBRE DE 2019

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. DIMENSION TALENTO HUMANO	4
1.1. Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos – Política de Integridad	5
1.2. Estructura Orgánica	5
1.3. Plan Institucional de Formación y Capacitación (PIC).....	8
1.4. Inducción y Reinducción.....	9
1.5. Programa de Bienestar Social e Incentivos	10
1.6. Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (P–SST)	10
1.7. Acuerdos de Gestión.....	11
2. DIMENSIÓN: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	12
2.1. Política Planeación Institucional.....	12
2.2. Política Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gatos Público.....	15
3. DIMENSIÓN: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS	15
3.1. Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos ..	15
3.2. Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital	16
3.3. Política de Defensa Jurídica.....	17
3.4. Política de Servicio al ciudadano.....	18
3.5. Política de Racionalización de trámites	19
3.6. Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.....	20
4. DIMENSIÓN EVALUACIÓN DE RESULTADOS	20
5. DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	21
5.1. Política de Gestión Documental	24
5.2. Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción.....	24
6. DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	24
7. DIMENSIÓN: CONTROL INTERNO	25
7.1. Ambiente de Control.....	25
7.2. Evaluación del Riesgo	26

7.3. Actividades de Control	26
7.4. Información y Comunicación	27
7.5. Actividades de monitoreo	27
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	28
8.1. Conclusiones.....	28
8.2. Recomendación o Aspecto por fortalecer	29

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), establecido mediante el decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, la Agencia presenta este informe enfocado en el mencionado modelo; así las cosas, este documento se desarrollará bajo el Ciclo: Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) y, también, bajo las siete (7) dimensiones establecidas en el MIPG a saber: Talento Humano; Direccionamiento Estratégico y Planeación; Gestión de Valores con Resultado; Evaluación para el Resultado; Control Interno; Información y Comunicación; y, Gestión del Conocimiento e Innovación.

Para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Control Interno se tienen los siguientes roles y responsabilidades:

- **Línea Estratégica de Defensa:** Alta Dirección y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
- **Primera Línea de Defensa:** Líderes de Proceso y sus equipos (en general servidores públicos en todos los niveles de la organización).
- **Segunda Línea de Defensa:** Media y Alta Gerencia (jefe de la Oficina Asesora de Planeación (OAP) o quienes hagan sus veces; Coordinadores de Equipos de Trabajo; Comités de Riesgos (donde existan); Comité de Contratación; Áreas Financieras; Áreas de Tecnologías de la Información, entre otros que generen información para el aseguramiento de la operación.
- **Tercera Línea de Defensa:** a cargo del Grupo de Control Interno de Gestión, Auditoría Interna o quien haga sus veces.

1. DIMENSION TALENTO HUMANO

En esta primera dimensión de MIPG, se desarrollan las políticas de Talento Humano y de Integridad; respecto de lo anterior, la Agencia viene aplicando, desarrollando y cumpliendo con estas directrices, acorde con el Sistema Integrado de Gestión para la Reintegración (SIGER). Igualmente, para esta política, la Agencia cumple con las siguientes acciones:

1.1. Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos – Política de Integridad

Desde el 01 de julio al 31 de octubre de la Vigencia 2019, la ARN implementó la Estrategia de Socialización de los Principios y Valores de la Entidad a través de las siguientes acciones:

- Se efectuó la divulgación de los resultados de la Encuesta de Percepción de Integridad a través de la Intranet.
- Se continuó con la estrategia de comunicación articulada con la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC), empleando fondos de pantalla, *banner*, boletines y carteleras virtuales.
- Se continúa con el uso del correo electrónico de Talento Humano con el fin de recibir observaciones, comentarios y/o sugerencias sobre la percepción de la implementación y divulgación del Código de Integridad.
- Adicionalmente, el 18 de octubre de 2019 se desarrolló una jornada denominada “Reto ARN”, que consistió en realizar actividades lúdico–recreativas, enfocadas en valores, liderazgo, comunicación y trabajo en equipo.

1.2. Estructura Orgánica

Mediante la expedición de la Resolución N° 0767 del 01 de marzo de 2018 (“Por medio de la cual se crean grupos internos de trabajo en la estructura interna de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización, se asignan funciones y se dictan otras disposiciones”), se constituye la estructura orgánica de la Agencia en los siguientes términos:

1. DIRECCIÓN GENERAL

- 1.1. Oficina Asesora de Planeación
- 1.2. Oficina Asesora Jurídica
 - 1.2.1. Grupo Asuntos Contenciosos
 - 1.2.2. Grupo de Normativa y Conceptos
- 1.3. Oficina de Tecnologías de la Información
 - 1.3.1. Grupo de Sistemas de la Información
 - 1.3.2. Grupo de Infraestructura y Soporte
- 1.4. Oficina Asesora de Comunicaciones

- 1.5. Grupo de Corresponsabilidad
- 1.6. Grupo de Control Interno de Gestión
- 1.7. Unidad Técnica para la Reincorporación y la Normalización de las Farc–Ep.

2. DIRECCIÓN PROGRAMÁTICA DE REINTEGRACIÓN

- 2.1. Subdirección de Seguimiento
 - 2.1.1. Grupo de Análisis del Proceso de Reintegración
 - 2.1.2. Grupo de Análisis de la Política de Reintegración
- 2.2. Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración
 - 2.2.1. Grupo de Asuntos Administrativo y Beneficios Jurídicos
 - 2.2.2. Grupo de Acceso y Permanencia
- 2.3. Subdirección Territorial
 - 2.3.1. Grupo de Diseño
 - 2.3.2. Grupo de Articulación Territorial
 - 2.3.3. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Urabá
 - 2.3.4. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Bajo Magdalena Medio
 - 2.3.5. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Atlántico
 - 2.3.6. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Bogotá
 - 2.3.7. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Cundinamarca – Boyacá
 - 2.3.8. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Santander
 - 2.3.9. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Valle del Cauca
 - 2.3.10. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Bolívar
 - 2.3.11. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Norte de Santander – Arauca
 - 2.3.12. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Caquetá
 - 2.3.13. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Tolima
 - 2.3.14. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Antioquia – Chocó
 - 2.3.15. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Córdoba
 - 2.3.16. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Eje Cafetero
 - 2.3.17. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Alto Magdalena Medio
 - 2.3.18. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Magdalena y Guajira
 - 2.3.19. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Sucre
 - 2.3.20. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Cesar
 - 2.3.21. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Meta y Orinoquía
 - 2.3.22. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Casanare

2.3.23. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Huila

Puntos de Atención (PA)

1. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Putumayo
2. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Nariño
3. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Cauca

3. SECRETARÍA GENERAL

- 3.1. Subdirección Financiera
 - 3.1.1. Grupo de Pagaduría
 - 3.1.2. Grupo de Contabilidad
 - 3.1.3. Grupo de Presupuesto
- 3.2. Subdirección Administrativa
 - 3.2.1. Grupo de Gestión Administrativa
 - 3.2.2. Grupo de Gestión Documental
 - 3.2.3. Grupo de Almacén e Inventarios
 - 3.2.4. Grupo de Gestión Contractual
- 3.3. Talento Humano
 - 3.3.1. Grupo de Administración del Talento Humano
 - 3.3.2. Grupo de Desarrollo del Talento Humano
 - 3.3.3. Grupo de Administración de Salarios y Prestaciones
- 3.4. Grupo de Atención Ciudadano

El Organigrama de la Entidad se puede consultar en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/organigrama.aspx>.

Espacios Territoriales de Capacitación y Normalización (ETCR)

Región	Nombre ETCR
Antioquía	Llanogrande (Dabeiba)
	Carrizal (Remedios)
	Santa Lucía (Ituango)
	La Plancha (Anorí)
Arauca	Filipinas (Araucuita)
Caquetá	Agua Bonita (Montañita)
	Miravalle (San Vicente del Caguán)
Cauca	El Ceral (Buenos Aires)

	Los Monos (Caldono)
	El Estrecho (Patía)
	Monterredondo (Miranda)
Cesar	San José de Oriente (La Paz)
Chocó	Caracolí (Carmen del Darién y Riosucio)
Guaviare	Las Colinas (San José del Guaviare)
	Charras (San José del Guaviare)
La Guajira	Pondores (Fonseca)
	Yarí (La Macarena)
Meta	La Guajira (Mesetas)
	La Reforma (Vista Hermosa)
Nariño	La Variante (Tumaco)
Norte de Santander	Caño "El Indio" (Tibú)
Putumayo	La Pradera (Puerto Asís)
	El Oso (Planadas)
Tolima	La Fila (Icononzo)

Por otra parte, mediante Resolución N° 3058 del 16 de septiembre de 2019, se ajustó el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para algunos empleos de la Planta de la Dirección General y Global de la ARN, de acuerdo con las necesidades institucionales.

1.3. Plan Institucional de Formación y Capacitación (PIC)

De acuerdo con la programación establecida para el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de octubre de la Vigencia 2019, se desarrollaron un total de 15 actividades de 15 planeadas cumpliendo, así, el 100% del indicador. Las actividades mencionadas son las siguientes:

EJE PRIORIZADO	CONTENIDOS TEMÁTICOS	PROGRAMAS DE APRENDIZAJE	EJECUTADAS	DETALLE PRESUPUESTAL
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Innovación y experimentación	Experimentación y Buenas Practicas	1	-
	Flexibilidad y adaptación al cambio	Cambio organizacional, Resistencia al cambio, Adaptación	1	-
	Administración de datos	Microsoft Excel / Herramientas Ofimáticas / Sistema de Información para la Reincorporación (SIR) / Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática (SIGOB)	1	-
	Planificación y organización	Módulos del Sistema Integrado de Gestión para la Reintegración (SIGER)	1	-
	Gestión de la información	Gestión Documental / Seguridad de la Información / Derechos de Autor	1	-

EJE PRIORIZADO	CONTENIDOS TEMÁTICOS	PROGRAMAS DE APRENDIZAJE	EJECUTADAS	DETALLE PRESUPUESTAL
	Diversidad de canales de comunicación	Estrategias de Comunicación	1	-
	Orientación a la calidad	Formación Norma NTC ISO 45001:2018 (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) / Norma ISO/IEC 27001 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).	1	\$53'850.000
GOBERNANZA PARA LA PAZ	Convivencia y reconocimiento de diversidad	Estrategia de género	1	-
	Enfoque de derechos	Enfoque de derechos	1	-
VALOR PÚBLICO	Servicio al ciudadano	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias – Denuncias (PQRS – D)	1	-
	Gerencia financiera	Tributaria / Facturación electrónica	1	\$2'760.000
	Gestión presupuestal	Gestión presupuestal	1	-
OTROS CONGRESOS SEMINARIOS Y ACTUALIZACIONES	Congreso de Derecho Procesal	Congreso de Derecho Procesal	1	\$2'700.000
	Congreso Contratación Estatal	Congreso de Contratación Estatal (Proyectado)	1	\$4'878.000
INDUCCIÓN / ENTRENAMIENTO	Inducción y entrenamientos en puestos de trabajo	Inducción y entrenamientos en puestos de trabajo	1	-
TOTAL EJECUTADAS			15	\$64'188.000

1.4. Inducción y Reinducción

Debido al ingreso de funcionarios de carrera se ha realizado inducción a 29 funcionarios de 35 que entraron; las seis (6) que faltan se realizarán en el mes de noviembre.

Por otra parte, se realizaron 35 Entrenamientos en Puesto de Trabajo de 35 funcionarios que ingresaron en el cuatrimestre (julio a octubre). El formato de entrenamiento en puesto de trabajo reposa en la hoja de vida de cada funcionario.

En cuanto a las reinducciones se llevaron a cabo las siguientes:

ACTIVIDAD	FECHA	NUMERO DE ASISTENTES
Módulos de Software para la Administración de la Planeación y la Gestión	Julio 11,15 y 18 de 2019	35
Planeación y Gestión Políticas y Formulación de Planes	Julio 23 de 2019	8
SIR	Agosto 13 de 2019	10
Alineación Institucional Subdirección Financiera	Agosto 14 de 2019	40
Alineación Institucional SIGOB	Agosto 15 de 2019	7
Alineación Institucional PQRS, SIR, Call Center	Septiembre 6 de 2019	12
Alineación Institucional Mecanismos de Protección de Derechos	Septiembre 13 de 2019	28

1.5. Programa de Bienestar Social e Incentivos

Durante el cuatrimestre objeto de análisis se ejecutaron 23 actividades de 24 programadas; en términos porcentuales esto equivale al 96% de lo programado. Las actividades en mención fueron las siguientes:

- Día del Niño ARN.
- Vacaciones recreativas.
- Continuidad a la divulgación y uso de las de nuevas estrategias para acumulación de Puntos ARN e impulso de las mismas.
- Continuidad al fortalecimiento de las Políticas, Puntos y Beneficios ARN, según la circular 019 de 2018.
- Talleres y/o charlas (Pre–pensionados y Desvinculación Asistida).
- Continuidad en la implementación y socialización del Código de Integridad de los Servidores Públicos.
- Implementación Actividades de Clima y Gestión del Cambio – III Fase
- Jornada de Promoción y Prevención de la Salud.
- “Semana de la Salud” efectuada los días 11 y 12 de septiembre
- Visita Planes Exequiales.
- Caja de Compensación Familiar.
- Ferias (Educativa, Ahorro, Vivienda y Servicios Médicos entre otros).
- Actividades de Integración en Grupos Territoriales (GT’s).
- Día del Conductor.
- Publicación de felicitación de cumpleaños.
- Días de las Profesiones y Oficios.
- Talleres de artes, manualidades, cocina, yoga, baile, rumboterapia, aeróbicos y/o zumba, entre otros.
- Gimnasios.
- Torneo de Bolos.
- Torneos Relámpago de Rana.

1.6. Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (P–SST)

Se ejecutaron 25 actividades de las 25 programadas cumpliendo, de esta manera, con el 100% de lo previsto. Estas actividades generaron efecto positivo en 945 colaboradores.

Algunas de las mencionadas actividades fueron las siguientes: a) seguimiento a las actividades del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST); b) actividades de promoción y prevención enfocadas a la prevención del riesgo psicosocial, cardiovascular, fatiga visual y prevención de desórdenes musculo esqueléticos; c) realización de los exámenes médicos ocupacionales; d) formación a los colaboradores en las generalidades del SGSST; e) actividades de seguridad industrial; f) inspecciones de seguridad; g) jornadas de aseo; y, h) inspecciones a los puestos de trabajo, entre otras. En este punto se resalta el avance en la contratación para la adquisición de Elementos de Protección Personal (EPP); elementos ergonómicos y de emergencias.

Adelantándose a la gestión del cuarto trimestre de la Vigencia 2019 se efectuó la actividad correspondiente a los exámenes médicos periódicos.

1.7. Acuerdos de Gestión

El Sistema Propio de Evaluación para las Entidades del Sector Presidencia de la República fue aprobado mediante Resolución N° CNSC 20161010047335 del 23 2016 por parte de la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC); posteriormente, fue establecido por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República (DAPRE) a través de la Resolución N° 0010 de 2017 y, finalmente, fue adoptado por la ARN a través de la Resolución N° 0158 de 2017. A la fecha de corte del presente informe no ha sido objeto de actualización.

Frente a la evaluación de desempeño de los funcionarios de carrera administrativa; los nombrados en provisionalidad; y los de libre nombramiento y remoción que no ocupan cargos de Gerencia Pública se consolidaron los resultados correspondientes a la primera evaluación parcial semestral. A 31 de julio de la Vigencia 2019 fueron evaluados 228 funcionarios de la Agencia con los siguientes resultados:

EVALUACIÓN PARCIAL SEMESTRAL 2019-I		
Tipo Nombramiento	Personas	Porcentaje
Carrera Administrativa	175	76,75%
Provisionalidad	39	17,10%
Libre Nombramiento y Remoción	14	6,14%
TOTAL	228	100,00%

El promedio de cumplimiento de los compromisos funcionales dentro de los diferentes niveles de cargos (Asesor, Profesional, Técnico y Asistencial fue del 37,3%) mientras que, para las competencias comportamentales, fue del 5,33% sobre un máximo de 10%.

Frente a estos resultados cabe aclarar que, estos, son resultados parciales y que serán sumados a la segunda evaluación parcial semestral para así obtener la calificación definitiva.

2. DIMENSIÓN: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

Esta dimensión desarrolla las políticas de Planeación Institucional y la de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público.

2.1. Política Planeación Institucional

- **Misión**

Liderar y coordinar el diseño e implementación de la política pública de reintegración y reincorporación, así como su gestión territorial, contribuyendo a la convivencia, la cultura de la legalidad, la reconciliación y el desarrollo sostenible.

- **Visión**

En el año 2026 la ARN habrá contribuido a la convivencia, la reconciliación y el desarrollo sostenible, manteniéndose como referente internacional de los procesos de reintegración y reincorporación.

- **Objetivos Estratégicos**

- Fortalecer las capacidades, tanto individuales como colectivas de la población objeto y de su entorno próximo.
- Promover capacidades productivas orientadas a la sostenibilidad económica de la población objeto de atención.
- Contribuir a la convivencia y la reconciliación en los territorios.

- Impulsar la corresponsabilidad y su gestión a nivel territorial, para el fortalecimiento de los procesos de la ARN.
- Optimizar los procesos institucionales para el cumplimiento de la misión.

A continuación, se presenta el seguimiento de los planes con corte a septiembre de 2019.

- **Plan Sectorial 2019–2022**

Para el cuatrienio 2019–2022 se determinó un Plan Estratégico Sectorial liderado por el DAPRE, alineado al Plan Estratégico Institucional (PEI) y teniendo como base el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG); en el mismo orden de ideas, el Plan de Acción Institucional (PAI) cuenta con 18 estrategias y 30 indicadores que se encuentran alineados con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2019–2022 como, por ejemplo, los planes: “Pacto por la equidad”; “Pacto por la legalidad”; y, “Pacto por la construcción de paz”. De estos 30, 25 tienen acciones a cumplir durante la Vigencia 2019 y, a su vez, 15 tienen meta para cumplir durante el tercer trimestre.

Para el tercer trimestre de la Vigencia 2019, el cumplimiento del plan es del **99%** y sus resultados se pueden consultar en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Informes-de-gestion.aspx>

- **Plan Estratégico ARN 2019–2022**

El Plan Estratégico de la Agencia se compone de cinco (5) objetivos, 17 estrategias y 40 indicadores. Su cumplimiento acumulado fue del **99.59%**, el detalle de cumplimiento se verifica en el análisis al plan de acción institucional.

Esta información se puede consultar en los informes subidos en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Informes-de-gestion.aspx>

- **Plan de Acción Institucional (PAI)**

El PAI cuenta con 48 productos, 62 indicadores y presentó un cumplimiento del **98%**.

Esta información se puede consultar en los informes subidos en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Informes-de-gestion.aspx>

- **Cumplimiento del desempeño institucional**

Para la evaluación del desempeño institucional se tiene como referencia los resultados de los indicadores de los procesos los cuales, con corte al 30 de septiembre de 2019, presentan el **100%** en el nivel de cumplimiento del desempeño.

NOMBRE DEL PROCESO	ACUMULADO ANUAL		
	PLANEADO ACUMULADO	EJECUTADO ACUMULADO	CUMPLIMIENTO ACUMULADO
Proceso Atención al Ciudadano	75%	75%	100%
Proceso Dirección Estratégico	86%	86%	100%
Proceso Diseño	75%	75%	100%
Proceso Evaluación, Control y Mejoramiento	90%	88%	98%
Proceso Gestión Administrativa	88%	88%	100%
Proceso Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios	75%	75%	100%
Proceso Gestión de Comunicaciones	55%	55%	100%
Proceso Gestión de Relaciones Externas	67%	67%	100%
Proceso Gestión de Talento Humano	75%	75%	100%
Proceso Gestión de Tecnologías de la Información	75%	75%	100%
Proceso Gestión Documental	75%	75%	100%
Proceso Gestión Financiera	38%	38%	100%
Proceso Gestión Jurídica	75%	75%	100%
Proceso Gestión Legal	75%	75%	100%
Proceso Implementación	75%	75%	100%
Proceso Seguimiento	75%	75%	100%

Esta información se puede consultar en los informes subidos en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Informes-de-gestion.aspx>

2.2. Política Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gatos Público

En cumplimiento de esta política la Agencia ha desarrollado su gestión bajo los lineamientos del gasto público y en cumplimiento de la normatividad vigente en materia de ejecución presupuestal; así las cosas, el Grupo de Control Interno de Gestión verificó la austeridad en el gasto público y presentó el informe correspondiente al tercer trimestre de la Vigencia 2019, el mismo puede ser consultado en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Informes-de-Austeridad-en-el-Gasto.aspx>

Con corte a septiembre 30 de 2019 la Agencia presenta una ejecución presupuestal sobre compromiso del **76,30%** y sobre obligaciones del **53,96%**.

Dicha información se puede consultar en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Informacin%20Financiera%20y%20Contable/2019%20-%20Septiembre.pdf>

3. DIMENSIÓN: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

3.1. Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos

En cumplimiento de esta política la Agencia viene desarrollando aspectos, tanto misionales como operacionales, tales como la creación de instrumentos requeridos (procedimientos, instructivos, manuales y formatos de los procesos); en el mismo orden de ideas, se ha actualizado la información exigida por la Ley de Transparencia.

Esta información se puede consultar en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/ley-transparencia-acceso-informacion.aspx>. Punto 6. Planeación.

Para este periodo de reporte la Agencia formuló el Plan de Mejoramiento N° PM19-00023 (MIPG), donde se tiene establecido la realización de ajustes a las

caracterizaciones y demás documentos de los procesos de la Agencia, entre otras actividades.

3.2. Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital

En desarrollo de esta política la Agencia ha venido implementando las disposiciones que, tanto el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) como el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MinTIC), han determinado para este fin; en desarrollo de estas disposiciones se han realizado las siguientes acciones:

- **Sello de la Excelencia en Gobierno Digital:** se obtuvo el Certificado de Reconocimiento para el Nivel 1 de la Categoría Gobierno Abierto – Datos Abiertos, otorgado por MinTIC, por el conjunto de datos “Estadísticas de las personas desmovilizadas que han ingresado al Proceso de Reintegración”, publicado en el portal www.datos.gov.co.
- **Implementación de la Política de Gobierno Digital:** se consolidaron las matrices de los seis (6) dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial y se elaboraron nuevas versiones de los planes de acción de los dominios de Uso y Apropiación, Estrategia TI, Gobierno TI y Sistemas de Información. Adicionalmente, se participó en los retos de “Máxima Velocidad” del MinTIC.
- **Implementación del “Plan Estratégico de Tecnologías de la Información” PETI:** el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la ARN aprobó el mencionado Plan. Es un documento donde se describe la gestión estratégica definida por la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) para el período 2019–2022; debe ser actualizado anualmente teniendo en cuenta los cambios estratégicos y tendencias de las tecnologías de la información.
- **Plan de Seguridad y Privacidad de la Información:** se efectuaron las siguientes acciones: a) Presentación para la revisión por la Dirección; b) Realización de sensibilización, puesto a puesto de trabajo, en temas relacionados con Seguridad de la Información y Servicios TI; c) Ajuste al Manual de Seguridad Preventiva; d) Actualización del Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; e) Actualización de infraestructura crítica de TI; f) Guía de Intercambio de Información; h) Actualización del

Normograma; i) Consolidación de Indicadores; y, j) Campaña de ingeniería social.

- **Porcentaje de requerimientos implementados en el Sistema Misional:** en total 117 requerimientos fueron atendidos entre los que se destacan: a) ocho (8) relacionados con el proyecto de definición de la Ruta de Reincorporación; b) cinco (5) sobre Reportes de Reincorporación; c) 19 para la implementación de la nueva versión de los Beneficios de Inserción Económica (BIE's); d) 11 de Casos de Riesgo; e) nueve (9) de PQRS-D; y, f) siete (7) registros de asesoría de la SGL.
- **Porcentaje de requerimientos implementados en Sistemas de Apoyo:** en total se atendieron 63 requerimientos; en este punto se destacan funcionalidades orientadas al Portal *Web* de la ARN y la Intranet Institucional para temas de creación de micro-sitios como el del Premio de Buenas Prácticas; Grupos Territoriales; Encuestas; y, también, Gestión de Permisos para los funcionarios de la Agencia.

3.3. Política de Defensa Jurídica

La Agencia, a través de la Oficina Asesora Jurídica (OAJ), viene garantizando la seguridad jurídica de la Entidad acorde con el cumplimiento de las disposiciones legales y las funciones asignadas. En lo referente a la atención judicial y administrativa de procesos y acciones judiciales, se requirió la intervención de la Entidad en 24 oportunidades; igualmente se efectuaron 16 actuaciones en trámite de Acción de Tutela, tres (3) contestaciones de demanda; una (1) Audiencia de Pruebas; una (1) presentación de Alegatos de Conclusión, 1 audiencia inicial y 2 audiencias de conciliación ante la Procuraduría General de la Nación.

Por otra parte, el Comité de Conciliación viene sesionando de manera permanentemente en la Entidad atendiendo, especialmente, los casos que se generan acerca de los Procesos de Reintegración y de Reincorporación; hasta la fecha la Agencia no ha tenido fallos en su contra.

Los procesos judiciales que adelanta la Agencia se pueden consultar en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/layouts/15/xlviewer.aspx?id=/es/atencion/SiteAssets/Judiciales%20en%20contra%20de%20la%20ARN.xlsx>

Finalmente, el Grupo de Control Interno de Gestión presentó el informe del Sistema Único de Gestión e Información Litigiosa del Estado Colombiano (eKOGUI), el cual se puede consultar en la siguiente dirección:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Documentos%20de%20Control%20Interno/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2fes%2fagencia%2fDocumentos%20de%20Control%20Interno%2fOtros%20informes%2f2019&FolderCTID=0x01200076F7278E01F8854EBB99494048A36B78>

3.4. Política de Servicio al ciudadano

Para facilitar el acceso de los ciudadanos a la información y la generación de solicitudes de la Agencia se cuenta con los siguientes servicios, a saber:

- Espacios físicos para el contacto con la ciudadanía.
- Servicio telefónico de contacto con la ciudadanía (fijos, móviles, líneas gratuitas y fax).
- Correo electrónico institucional.
- Correo físico o postal.
- Vínculo al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

La información pertinente puede ser consultadas en la siguiente dirección electrónica:

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

Durante el periodo objeto de análisis se obtuvo un nivel de satisfacción frente a la respuesta de peticiones del **91,12%**; en cuanto a la Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo se acompañó, por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, la ejecución del Contrato N° 1181 de 2019; asimismo, se logró un **99,12%** en la

atención oportuna a las PQRS–D lo que corresponde a la atención de 5.303 PQRS–D de las 5.350 recibidas.

Adicionalmente, la Entidad viene presentado los reportes de PQRS–D, los cuales se pueden consultar en la siguiente dirección:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/pqrs-d.aspx>

Por otra parte, se presentó el Informe de Gestión de Anticorrupción y Atención Ciudadana a cargo de la OAP y el Grupo de Control Interno de Gestión, esta información se puede consultar en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Informes-Plan-Anticorrupti%C3%B3n-y-Atenci%C3%B3n.aspx>

3.5. Política de Racionalización de trámites

Los tramites y procedimientos que actualmente la Agencia tiene definidos son los siguientes:

- **Trámites**

- Beneficio de estímulo económico para planes de negocio o capital semilla a participantes de los Procesos de Reintegración y de Reincorporación.
- Beneficio de estímulo económico para educación superior, en el nivel profesional, para Personas en Proceso de Reintegración y de Reincorporación.
- Beneficio de estímulo económico a la empleabilidad para personas en Proceso de Reintegración y de Reincorporación.
- Ingreso de los desmovilizados al proceso de Reintegración y de reincorporación.

- **Procedimientos Administrativos**

- Beneficio de Gestión en Salud.
- Solicitud de Apoyo a investigaciones Externas.

Esta información se puede consultar en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/tramites.aspx>

Finalmente, La Agencia a través de la implementación de Plan de Mejoramiento de MIPG N° PM19–00023, actualizará la documentación de los procesos como apoyo a esta política.

3.6. Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Para la Vigencia 2019 la Entidad formuló y ejecutó el Plan de Participación Ciudadana el cual se ejecutó en un **26%**. La información asociada a este particular se puede encontrar accediendo a la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Informes-de-gestion.aspx>

4. DIMENSIÓN EVALUACIÓN DE RESULTADOS

La Agencia, para el desarrollo de esta política presentó los siguientes temas:

- Informe de Gestión con corte a 30 de septiembre de 2019.
- Realización de cuatro (4) Comités de Gestión y Desempeño.
- Realización de tres (3) Comités Directivos de Seguimiento.
- Seguimiento de las dependencias bajo el Esquema de Autocontrol.
- Presentación de aproximadamente 1.300 Supervisiones de Contratos.
- Evaluación de Desempeño de los Procesos.
- Publicación de los Informes en el Portal Electrónico de la Entidad.
- Monitoreo de los riesgos definidos en el SIGER.
- Seguimiento a las Metas Sectoriales.
- Seguimiento al documento del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) N° 3931.

Los resultados de la Planeación Institucional, así como los de la formulación 2019; seguimiento a riesgos; informes de PQRS–D y otros informes se pueden consultar en la siguiente dirección electrónica:

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

A continuación se presentan los resultados consolidados de la gestión de los planes mencionados con corte a septiembre 30 de 2019, con sus respectivos porcentajes de cumplimiento, así:

Plan Estratégico	99,59
Plan Sectorial	99,00
Plan de Acción CONPES 3931	90,00
Plan de Acción Institucional	98,00
Plan Anticorrupción y Atención Ciudadana	99,60
Plan de Participación Ciudadana	96,00
Total promedio de planes	97,03
Desempeño de los Procesos	99,90
Gestión de los Riesgos	93,33
Publicación de la Información ley 1712	97,00

5. DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La política de Información y Comunicación de la Agencia está basada en los instrumentos y herramientas que la Entidad ha definido dentro del SIGER; es decir, en la caracterización de los 16 Procesos que conforman la Entidad.

Los sistemas con los que cuenta la Agencia son:

Nombre del sistema	Descripción del sistema	Servicio o componente	Descripción del servicio
Sistema de Información para la Reintegración - SIR	Sistema de Información para la Reintegración - Permite gestionar la información Misional de la Agencia	SIR	Personalización desarrollada por la ACR sobre el producto CRM Dynamics de Microsoft. Contiene más de 20 módulos que apoyan la gestión de las distintas áreas funcionales de la ACR que tiene que ver con la ruta de reintegración
		ARPA	Aplicación desarrollada por la ACR en .net, para proveer a los profesionales reintegradores de una solución móvil que les permite acceder a ciertas funcionalidades de atención a las personas en proceso, sin necesidad de estar conectados en línea con el SIR.
		SARA	Herramienta web desarrollada por la ACR para facilitar la consulta de información de la ruta por parte de entidades externas (convenios establecidos con Fiscalía General, ICBF)
PÁGINA WEB	Portal web de la Entidad	PÁGINA WEB	Página de la Entidad, aquí se publica información de interés para los usuarios internos sobre la entidad. También incluye algunas funcionalidades como el registro de PQRs y las notificaciones jurídicas a PPRs
INTRANET	Portal web de uso interno en la Entidad	INTRANET	Sitio utilizado por la entidad para el manejo de comunicaciones internas y apoyo a procesos internos.
		PORTAL SIR	Portal Interno dirigido a usuarios del SIR, en donde se publican los manuales de usuario, y donde se brinda acceso a los reportes de consulta de información del SIR.
		CONSTRUCTORES DE PAZ	subsitio utilizado por los profesionales reintegradores
HOMINIS	Sistema (Externo) de nómina.	HOMINIS	Servicio utilizado para liquidar la nómina de la Agencia.
ALADINO	Administración y gestión de todos los bienes de la entidad.	ALADINO	Aplicación que permite gestionar el control de inventarios
SIGOB	Gestión de correspondencia.	SIGOB	Permite gestionar los procesos de correspondencia de la entidad.
SIPRES	Consulta Histórica de desembolsos a desmovilizados.	SIPRES	Aplicación desarrollada en FoxPro y adecuada para el almacenamiento de desembolsos realizados a desmovilizados por programas anteriores a la ACR
SIGER	Sistema Integrado de Gestión para la Reintegración	SIGER	Aplicación basada en el software TMS. Permite administrar la información del proceso de Calidad de la entidad y de Gestión Institucional.

Estos sistemas se encuentran clasificados y operando según la información que se procesa basados en los siguientes criterios:

- Información Primaria / ¿Quién Informa? – Externa
- Información Secundaria / la que se procesa ¿A quién informa – Interna?
- Informativa ¿A quién – Externa?
- Organizacional Interna.

- **Medios de acceso a la información con que cuenta la Entidad**

Los canales de comunicación de la Agencia, definidos en el Manual de Operaciones del Proceso Gestión de Comunicaciones (CO-M-01, versión 7), son los siguientes:

- Cartelera
- Correo electrónico
- Boletín Interno
- Reuniones de Equipo

- Intranet ARN
- Videos
- Redes Sociales
- Página Web

En cuanto a los canales de información interna, la Agencia, presenta los siguientes temas en los medios o canales de socialización y divulgación:

- Boletín interno “Vive ARN”
- Salvapantallas de los computadores de mesa y portátiles
- Pantallas de Televisión (Nivel Central, Grupos territoriales y Puntos de Atención)
- Carteleras
- Correos electrónicos
- Página *web*
- Intranet
- SIGOB

Para el corte de este periodo se han socializado y divulgado los siguientes temas:

- Bienestar, Seguridad y Salud en el Trabajo y capacitaciones.
- Charlas de Inducción y Reinducción.
- Información para la Formulación de la Planeación Institucional.
- Reportes del sistema PRQS–D.
- Información de interés como horarios de atención y mecanismos de atención ciudadana.
- Documentos actualizados en el SIGER.
- Valores éticos.
- Información Misional del Proceso de Reincorporación y el de Reintegración.
- Políticas de Seguridad de la Información.
- Reporte de personal de ingreso y salida – Carrera Administrativa.
- Protección de datos.
- Reporte de información a los órganos externos y de control.
- Charla autocontrol y control interno – anticorrupción.
- Invitación a capacitaciones.

5.1. Política de Gestión Documental

En cumplimiento de la política de Gestión Documental y del Plan de Mejoramiento del Archivo General de la Nación (AGN), con corte a septiembre 31 de 2019, se obtuvo una ejecución del **82.67%**, de conformidad con lo establecido en el párrafo 2 del artículo 18 del Decreto N° 106 de 2015.

Po otra parte, la Entidad viene cumpliendo con las políticas y lineamientos internos para la elaboración, presentación, almacenamiento y disposición final de la información documental de la Agencia.

5.2. Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción

La Agencia viene divulgando, activamente, la información sobre la gestión institucional en su portal electrónico:

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

Como resultado de esto se ejecutó el **100%** de lo programado en el plan de acción; en el mismo orden de ideas, se presenta un cumplimiento del **99,60%** del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC).

El Grupo de Control Interno de Gestión realizó la verificación de este tema en cumplimiento de la Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014), con corte a julio de 2019; el mismo se puede consultar en el portal electrónico de la Agencia y, en coherencia con el reporte de verificación de la Procuraduría General de la Nación, se presenta un avance del **97%**.

6. DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

Durante el tercer trimestre de la Vigencia 2019 se logró el reconocimiento y clasificación del Grupo de Investigación de la Agencia en la Categoría C que otorga, tras evaluación, el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e

Innovación (Colciencias); al mismo tiempo, se vincularon 11 personas al Grupo de Investigación. Algunos de los productos realizados son los siguientes: a) diseño de una propuesta para el Mapa de Conocimiento; b) desarrollo de cuatro (4) productos académicos; c) revisión de siete (7) solicitudes de apoyo a investigaciones externas; d) realización de 56 actividades de difusión (Notas de Interés; Boletines Semanales; y cargue de documentos en el Explorador de Conocimiento); e) realización de un (1) Comité de Gestión del Conocimiento y Avance en la elaboración de la Estrategia de Innovación Institucional.

Finalmente, se conformó un equipo de 13 delegados de todas las dependencias de la ARN para el diseño de los documentos orientadores y metodológicos de la Quinta (5ª) versión del Premio Nacional de Buenas Prácticas con 43 postulaciones recibidas.

7. DIMENSIÓN: CONTROL INTERNO

En el marco de la implementación del nuevo Modelo Estándar de Control Interno – *Committee of sponsoring organizations* (MECI – COSO), se encuentran los componentes: Ambiente de Control; Evaluación del Riesgo; Actividades de Control; Información y Comunicación y Actividades de Monitoreo los cuales, para el caso de la ARN, presentan los siguientes avances, a saber:

7.1. Ambiente de Control

Con el fin de generar ambiente de control a escala directiva en la Agencia se efectuaron las siguientes actividades:

- Ejecución de tres (3) Comités Directivos y cuatro (4) Institucionales de Gestión de Desempeño.
- Seguimiento de las dependencias bajo el Esquema de Autocontrol.
- Seguimiento a aproximadamente 1.300 supervisiones de contratos.
- Seguimiento a la gestión a través de indicadores definidos en el SIGER.
- Publicación de los informes en el portal electrónico de la Entidad.
- Seguimiento a las metas sectoriales.

- Aplicación de las políticas de operación de los procesos para mitigar riesgos y garantizar el desempeño institucional.
- Seguimiento al CONPES N° 3831.

7.2. Evaluación del Riesgo

Para el desarrollo y cumplimiento de este rol y componente, el Grupo de Control Interno de Gestión, realizó seguimiento a los riesgos de corrupción y de gestión se presentó el respectivo informe con corte a septiembre 30 de 2019, el cual se puede consultar en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Informes-Plan-Anticorrupción-y-Atención.aspx>

Como resultado de la información presentada durante el mencionado periodo se presenta un nivel acumulado de gestión de los riesgos del **93.33%**; no se cumplió el 100% por la materialización de tres (3) riesgos, a saber: a) atención oportuna a las PQRS–D; b) ineficacia de las acciones implementada de los planes de mejoramiento; y, c) pago no debido.

7.3. Actividades de Control

Para el caso del cumplimiento del marco normativo institucional; los manuales; los procedimientos; los instructivos, así como el registro de información en los aplicativos dispuestos, la Agencia viene aplicando los controles establecidos en estos mecanismos e instrumentos lo cual, en consecuencia, ha permitido obtener los resultados y metas propuestos.

Así las cosas, en cumplimiento de los roles del Grupo de Control Interno de Gestión a corte 30 de septiembre de la Vigencia 2019 ha realizado las siguientes actividades:

- Presentación y publicación de nueve (9) informes de ley; seis (6) de planes de mejora; y tres (3) informes de auditorías.
- 26 asesorías y acompañamientos.
- Participación en seis (6) audiencias de Contratación.

- Cinco (5) sensibilizaciones acerca de los temas: Autocontrol, Anticorrupción y Código de Ética, que se efectuaron en el marco de las auditorías realizadas en los GT's: ARN Cauca y ARN Antioquia – Chocó; y las Dependencias de la Sede Central Gestión Jurídica, Seguimiento y Gestión Documental.
- Se cumplió con el **92.30%** del cierre de acciones de los planes de mejora vigentes en la Agencia.
- Se ejecutaron 13 auditorías para este periodo de corte.

7.4. Información y Comunicación

Este componente se desarrolla con la política de información y comunicación mencionada en el numeral 5 del presente informe; sin embargo, se aclara que con la capacitación recibida de DAFP, se realizará una reorganización desde el punto de vista de la gestión del control sobre este tema.

7.5. Actividades de monitoreo

De acuerdo con lo realizado para las actividades de control y el ambiente de control, así como de la gestión del riesgo y el desarrollo de la Dimensión de Información y Comunicación, la Agencia realiza monitoreo a las 17 políticas articuladamente a través de:

- Realización de los Comités Sectoriales de Gestión y Desempeño; el Comité de Contratación y el Comité Directivo, entre otros.
- Mesas de Trabajo en Equipo.
- Reuniones de seguimiento de las Dependencias bajo el esquema de autocontrol.
- Supervisiones de contratos.
- Seguimiento a la gestión a través de indicadores definidos en el SIGER.
- Publicación de los informes de gestión en el portal electrónico de la Entidad.
- Monitoreo de los riesgos definidos en el SIGER.
- Seguimiento a las metas sectoriales.
- Aplicación de las políticas de operación de los procesos.

En conclusión, los resultados de la gestión institucional para el periodo objeto de análisis en la Agencia, son los siguientes:

RESULTADOS DE LA GESTIÓN	%
Plan Estratégico	99,59
Plan Sectorial	99,00
Plan de Acción CONPES 3931	90,00
Plan de Acción Institucional	98,00
Plan Anticorrupción y Atención Ciudadana	99,60
Plan de Participación Ciudadana	96,00
Total promedio de planes	97,03
Desempeño de los Procesos	99,90
Gestión de los Riesgos	93,33
Publicación de la Información ley 1712	97,00
Promedio de desempeño	96,74
Total promedio	96,89

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. Conclusiones

Como seguimiento a la gestión del MIPG de la Entidad se obtiene el siguiente resultado de avance:

- **En el Desempeño:** se ha obtenido avance por la gestión que desarrollan los procesos y/o dependencias lo que, en consecuencia, ha permitido alcanzar los resultados planificados por la Entidad y el cumplimiento de la Dimensión de Evaluación de Resultados alcanzando de esta manera un **96.74%**.
- **En Eficiencia:** el logro de los resultados propuestos en la planeación institucional, frente al uso de los recursos que la Entidad dispuso para las metas y acciones planificadas alcanzó un **76,30%** en la ejecución de recursos para el nivel de cumplimiento de las dimensiones de: Talento Humano; Direccionamiento Estratégico; Gestión con Valores; y, Gestión del Conocimiento y la Innovación.
- **En Eficacia:** El logro de las metas y resultados esperados por la Agencia permitió alcanzar los objetivos institucionales obteniendo, de esta manera, un **97.03%** en la ejecución del Plan de Acción para la fecha de corte del presente informe.

8.2. Recomendación o Aspecto por fortalecer

Se establecen las siguientes:

- Fortalecer el control de registro en la documentación producida en la gestión institucional.
- Aplicación adecuada de la normatividad y lineamientos internos para la gestión de las PQRS–D.
- Aplicación de los instrumentos de operación para los beneficios de inserción económica, proyectos productivos, procesos administrativos sancionatorios y casos de riesgos de la gestión misional.
- Cumplimiento y eficacia en la implementación de las acciones de los planes de mejoras.

Elaboró: Enrique Fernández Monsalve. Contratista Grupo de Control Interno de Gestión de la ARN
Revisó y Aprobó: Eduardo Antonio Sanguinetti Romero. Asesor del Grupo de Control Interno de Gestión de la ARN
Fecha: noviembre 12 de 2019