

INFORMACIÓN BÁSICA			
FECHA DE INFORME	25 de noviembre de 2020	PROCESO / DEPENDENCIA	Seguimiento
FECHA SEGUIMIENTO	5 de octubre al 30 de noviembre de 2020	AUDITORES	Auditor Líder: Eduardo Antonio Sanguinetti Romero Equipo Auditor: Ana Yancy Urbano Velasco

1. OBJETIVO

Evaluar y realizar seguimiento a la gestión integral de los procesos y/o dependencias de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN), teniendo en cuenta los criterios normativos, del cliente y los institucionales, así como el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y los Sistemas de Calidad, Seguridad de la Información, Seguridad y Salud en el Trabajo, Operaciones Estadísticas, Gestión Documental, y normatividad aplicada para la emergencia derivada del COVID 19, entre otros.

2. ALCANCE

Se tendrá en cuenta la información y resultados presentados al cierre de la Vigencia 2019 y hasta el 31 de agosto de la del año 2020.

3. CRITERIOS

Los criterios a tener en cuenta serán los siguientes:

- Caracterización y demás documentos inscritos en el Sistema Integrado de Gestión para la Reintegración – SIGER (procedimientos, instructivos, manuales y formatos).
- Normatividad del Proceso (leyes, decretos, resoluciones y acuerdos y demás normatividad que le aplique) y Planes de Mejora.
- Decreto 1499 de 2017 y demás normatividad vigente aplicable producto de las 18 Políticas de Desarrollo Administrativo, así como la normatividad aplicable a los Sistemas de Gestión de: Control Interno, Seguridad de la Información, Seguridad y Salud en el Trabajo, Operaciones Estadísticas, Documental y las establecidas con ocasión a la Pandemia de COVID19.
- Carta de Representación.

4. DESARROLLO

La Auditoría al Proceso de Seguimiento se efectuó de acuerdo con las actividades planificadas en el Plan de Auditoría así:

- Reunión de Apertura General realizada el día 28 de agosto de 2020 y la Particular el día 6 de octubre de 2020.
- Verificar, de acuerdo con los compromisos y responsabilidades institucionales y del Proceso, el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y el cumplimiento de las disposiciones establecidas producto de la Emergencia decretada por el gobierno nacional para hacer frente a la Pandemia de COVID19.

- Verificar, de acuerdo con los compromisos y responsabilidades institucionales y del Proceso, el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y el de Gestión Documental.
- Verificar, de acuerdo con los compromisos y responsabilidades institucionales y del Proceso, el cumplimiento del MIPG de la Agencia (Aplicación Polítca de Desarrollo Administrativo y de Control Interno).
- Verificar, de acuerdo con los compromisos y responsabilidades institucionales y del Proceso, el cumplimiento de las operaciones estadísticas certificadas: **Personas Desmovilizadas en Proceso de Reintegración e Índice de Reincidencia de la Agencia**.
- Verificar la eficacia de las acciones **correctivas** y **de mejora** de los Planes de Mejora cerrados.
- Reunión de cierre realizada el día 17 de diciembre de 2020.

En el ejercicio de esta auditoria se pudo incurrir en imprecisiones debido a limitaciones frente a la información reportada y encontrada en los sistemas de información oficiales.

4.1. Evaluación del SG-SST y verificación del cumplimiento normativo por ocasión de la Pandemia de COVID19

Se procedió a la verificación de las responsabilidades, indicadores, peligros y riesgos que tiene el Proceso de Seguimiento identificando lo siguiente:

- **Responsabilidades**

La Agencia estableció en el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST (Código: TH-M-02, Versión: V-1 y de fecha: 2020-04-28), Numeral 4.3. (Funciones y responsabilidades):

[...]La ARN es responsable, por la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, acorde con lo establecido en el artículo 2.2.4.6.8 numeral 2 del Decreto 1072 de 2015 y demás reglamentación aplicable. Para lo anterior, la ARN ha definido las Responsabilidades en la Resolución 1741 de 2016 las cuales se encuentran en el documento DE-M-04: Manual del SIGER en la sección 5.8, en la cual se asignan las responsabilidades en seguridad y salud en el trabajo para los niveles directivos, funcionarios y contratistas[...].

Asimismo, en la Resolución 1741 de 2016, en su parte de considerando, se establece que:

[...]El Secretario General, Director Programático, Jefes de oficinas, Asesores y coordinadores de Grupos Territoriales y puntos de atención: Son responsable de la implementación, eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión de reintegración SIGER.[...]

[...]Los Colaboradores del nivel central y los Grupos Territorial: Son responsables de aplicar políticas, directrices, procedimientos, instrucciones y en general de dar cumplimiento a las disposiciones establecidas, los funcionarios de los niveles profesionales, técnicos y asistencial, así como los contratistas de prestación de servicios quienes se integran en el sistema de Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo.[...]

Y en la parte resolutive de la Resolución 1741 de 2016, Artículo Primero: párrafos tres y cuatro.

Frente a lo anteriormente expuesto, La Líder del Proceso, junto con el Equipo de Trabajo que atendió la Auditoría, manifiestan lo siguiente:

- Que estas responsabilidades se encuentran claramente definidas, se conocen y se aplican de acuerdo con las directrices establecidas en el Manual del SG-SST; en las leyes dispuestas para tal fin como, por ejemplo, el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución del Ministerio del Trabajo.
- el SG-SST consiste en:
 - Eliminar y reducir los peligros y riesgos en la aplicación de las políticas.
 - Velar por la seguridad y condiciones de trabajo de los trabajadores para que se desarrollen adecuadamente las actividades, tareas, funciones y obligaciones, así como el bienestar físico de los trabajadores.
 - Velar porque el Equipo de Trabajo del Proceso tenga unas condiciones y espacios de trabajo adecuados; para el desarrollo de este se tiene, como buena práctica, la realización de reuniones denominadas “Espacio de diálogo” en los que se verifican las condiciones en las que se encuentran los miembros del Proceso en temas como el estrés; los síntomas de agotamiento y la recarga laboral, entre otros temas.
 - Apoyarse en el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) para la verificación de las acciones de seguridad y salud en el trabajo.
 - Reportar accidentes e incidentes de la modalidad de “Trabajo en Casa”.
 - Identificar los peligros y riesgos que tiene el Proceso.
- Que los miembros del Proceso han recibido capacitación general sobre Seguridad y Salud en el Trabajo; que, con el acompañamiento de personas adscritas a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) “Positiva” y al Proceso de Gestión del Talento Humano, se ha realizado verificación de las condiciones de los puestos de trabajo bajo la modalidad de “Trabajo en Casa”; que se tiene el apoyo del brigadista; y, también, que se realiza el respectivo seguimiento y registro de las condiciones de salud de los miembros del Proceso en la Aplicación “ALISSTA Gestión a tu alcance” de la ARL “Positiva”.

De acuerdo con lo anterior, se observa que, los miembros del Proceso de Seguimiento, tienen un conocimiento general sobre las responsabilidades del SG-SST, pero no tienen una apropiación clara sobre las responsabilidades específicas y su ejecución en la ARN tal y como lo determina el decreto 1072; Artículo 2.2.4.6.8., Numeral 2; el Manual del SG-SST; y, también, la Resolución 1741 de 2016. Lo anterior, puede generar la materialización de los riesgos asociados al objetivo y, también, de los peligros y riesgos asociados al Proceso de Seguimiento, así como la afectación de los indicadores del SG-SST definidos por la ARN.

En el mismo orden de ideas, se observa que no hay una correlación y articulación en la definición y establecimiento de las responsabilidades entre la Resolución 1741 de 2016 y el Manual del SG-SST; por lo tanto, se sugiere se realice revisión y ajustes para este particular por parte del Proceso de Gestión del Talento Humano.

Respecto a la responsabilidad de la rendición de cuentas sobre el SG-SST informan que existe el Formato “Informe de Rendición de Cuentas del SGSST (Código: TH-F-58, Versión: V-1 y de fecha

2020-02-10), el cual fue diligenciado y, además, se constituye como una aproximación para rendir cuentas; sin embargo, se observa que no se tiene claridad en la responsabilidad de quién debe rendir cuentas tal y como se establece en el Decreto 1072, Artículo 2.2.4.6.8., Numeral 3 y, también, en lo definido en el Manual del SG-SST, pues aún no se ha especificado con claridad la forma de rendir cuentas a los funcionarios y contratistas de la Agencia en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Así las cosas, es preciso definir en un lenguaje claro el mecanismo de rendición de cuentas en la Agencia frente al tema de seguridad y salud en el trabajo, así como quiénes son los responsables de este tema; para esto se sugiere que se apoyen de la Oficina Asesora de Planeación (OAP), la cual tiene experiencia en rendición de cuentas con usuarios externos.

- **Indicadores**

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1072 de 2017, Artículos: 2.2.4.6.20., 2.2.4.6.21. y 2.2.4.6.22, se describen los indicadores de estructura, de proceso y de resultado del SG-SST.

Que la ARN, en su Manual del SG-SST, Numeral 7.1. establece que

[...]De acuerdo al Decreto 1072 de 2015 artículo 2.2.4.6.16., Numeral 8, Artículos 2.2.4.6.17., Literal b, Numeral 4, Artículos 2.2.4.6.19. (20,21,22), Artículo 2.2.4.6.30., Numeral 2, Artículo 2.2.4.6.31., Numeral 7, con la medición y registro de los indicadores definidos para el cumplimiento de los objetivos y metas, ese determinará en qué medida se cumple con la política y los objetivos de SST.

Con el objetivo de realizar una supervisión detallada al desempeño del sistema se realizarán seguimientos anuales al cumplimiento de los indicadores establecidos para la medición de los programas de gestión detallados en el Numeral 5.4. Cada programa de gestión: Programa de medicina preventiva, programas de vigilancia epidemiológica, programa de seguridad industrial, programa de higiene industrial y programas de gestión de riesgos específicos contarán con la definición de indicadores de: ESTRUCTURA, PROCESO Y RESULTADO:

- Cumplimiento
- Cobertura
- Eficacia

Para los programas de medicina preventiva y programas de vigilancia epidemiológica adicionalmente se manejarán indicadores de incidencia y prevalencia de enfermedad.

Adicionalmente se realizará seguimiento a los indicadores de impacto del sistema relacionados con los indicadores de:

- Accidentalidad.
- Enfermedad laboral
- Ausentismo y morbimortalidad

Estos indicadores se encuentran en una matriz y se analizan periódicamente.[...]

Teniendo en cuenta lo anterior, la Líder del Proceso de Seguimiento, junto con su Equipo de Trabajo, manifiestan que la información sobre este tema se reporta en los formatos correspondientes a los accidentes e incidentes de trabajo; de valoración; de situación de la salud del trabajador; y, también de riesgos biológicos, sicosociales y/o físicos.

- **Peligros y riesgos**

En cumplimiento de lo definido en el manual del SG-SST, Numeral 5.3. (Identificación de Peligros y Riesgos) y el Instructivo para la Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles (Código: TH-I-06, Versión: V-1 y de fecha 2016-08-31), informan que la Agencia tiene publicado en la Intranet Institucional el documento: “Formato TH-F-42: Matriz de Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles IPVRDC” haciendo clic en el siguiente vínculo:

<http://intracr/Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo%20SST/Forms/AllItems.aspx>

El Proceso de Seguimiento informa que los peligros y riesgos más relevantes que han detectado para sus miembros son los siguientes:

- Psicosocial
- Riesgos Físicos
- Biológicos
- Virus
- Estrés
- Fatiga
- Ruido constante
- Iluminación fuerte o débil
- Tensión muscular por estar tanto tiempo sentado en la modalidad de “Trabajo en Casa”
- Enfermedades laborales
- Condiciones laborales
- Accidentes e incidentes de trabajo
- Manejo del dolor

A la fecha de corte de la presente Auditoría no se han presentado novedades en lo relacionado con accidentes o incidentes de trabajo entre los miembros del Proceso de Seguimiento.

Por otra parte, los Auditados informan que se cuenta con la Matriz de peligros y riesgos publicada en la Intranet Institucional, pero no la han revisado ni, tampoco, han recibido información consolidada de los resultados del SG-SST por parte del Grupo de Gestión del Talento Humano; solamente han recibido capacitaciones e información general por parte de los brigadistas y del delegado de SST donde indican claramente qué es un peligro; qué es un riesgo; qué es un accidente de trabajo; qué es un incidente de trabajo; qué y cuáles son las enfermedades laborales y como reportarlas; y, también, qué es y cuáles son las funciones del COPASST.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda que se efectúen reuniones de socialización y apropiación en esta temática de peligros y riesgos asociados al proceso de Seguimiento, con el fin de determinar acciones preventivas y controles para el manejo de estos peligros y riesgos que

están definidos en los instrumentos y mecanismos establecidos por la Agencia a través de Proceso de Talento Humano – SGSST.

- **Prevención, preparación y respuesta ante emergencias**

Sobre el tema de prevención, preparación y respuesta ante emergencias La Líder del Proceso de Seguimiento tiene conocimiento de lo que deben hacer en caso de alguna emergencia y, también, han participado en los simulacros de evacuación realizados a escala distrital y nacional.

En lo referente a sí conocen el Plan de Emergencias de la Agencia se puede constatar que, los Auditados, saben acerca de la ubicación de los extintores; del botiquín; de la señalización y demás elementos para la atención de emergencias, pero sus conocimientos respecto de este Plan no son suficientes.

En consecuencia, es importante seguir fortaleciendo y reforzando a los miembros del Proceso de Seguimiento en lo relacionado con la importancia de seguir aplicando lo establecido en las directrices internas que, sobre el tema de Seguridad y Salud en el Trabajo, ha determinado la Agencia a través del Proceso de Gestión del Talento Humano.

- **Condiciones de la modalidad de “Trabajo en Casa”**

Debido a la emergencia decretada por el gobierno nacional para hacer frente a la Pandemia de COVID19, la ARN implementó la modalidad de “Trabajo en Casa” para todos los funcionarios y contratistas de la Agencia; posteriormente, los miembros de la Secretaria General con el acompañamiento de personas adscritas al Proceso de Gestión del Talento Humano, realizó una visita virtual de valoración a los puestos de trabajo de las miembros del Proceso de Seguimiento; en la misma se dieron las recomendaciones individuales del caso para funcionarios y contratistas del Proceso con el fin, primordial, de mejorar sus condiciones de trabajo y, también, se dejaron algunas observaciones; pero, al indagar a la Líder del Proceso de Seguimiento, si conoció el resultado consolidado de la mencionada valoración de su Equipo de Trabajo manifestó que no le fue informado.

Por lo anterior, y resaltando la labor que realizaron desde la Secretaria General para hacer el seguimiento a las condiciones de los miembros del Proceso en la modalidad de “Trabajo en Casa”, se recomienda al Proceso de Gestión de Talento Humano remitir a la Líder del Proceso de Seguimiento el documento consolidado de dicha evaluación a efectos de determinar si hay lugar, o no, para tomar acciones preventivas o correctivas respecto a la adecuación de los puestos de trabajo de los funcionarios y contratistas de este Proceso para evitar posibles incidentes o accidentes de trabajo que puedan llegar a presentarse durante su jornada laboral.

4.1.1. Verificación del cumplimiento normativo por ocasión de la Pandemia de COVID19

En cumplimiento de la normatividad decretada por el Gobierno Nacional y local para hacer frente a la Pandemia de COVID19 la ARN, y en especial, el Proceso de Seguimiento, viene ejecutando las siguientes acciones:

- Apoyo en la definición y aplicación del protocolo de protección frente al COVID19
- Reporte de las condiciones de salud de los miembros del Proceso en el Aplicación “ALISSTA Gestión a tu alcance” de la ARL “Positiva”.
- Organización de la modalidad de “Trabajo en Casa” entregando elementos de oficina para mejorar las condiciones de trabajo de los miembros del Proceso.
- Plan de trabajo para regreso a la Dependencia en la Sede Central cumpliendo todos los protocolos de seguridad para hacer frente a la Pandemia de COVID19.
- Cumplimiento de pausas activas para liberar cargas por estar demasiado tiempo sentado.
- Inspección a los puestos de trabajo en casa por parte de miembros del COPASST, de la Caja de Compensación Familiar “Compensar”, de la ARL “Positiva”; y, también, del Proceso de Gestión del Talento Humano.
- Entrega de lineamientos de seguridad por parte de los brigadistas.

Como conclusión, el Equipo de Trabajo del proceso de Seguimiento no ha presentado situación de contagio por COVID19 y, en consecuencia, sus labores se han venido desarrollando de acuerdo con lo establecido en los protocolos definidos por la Agencia y sin ningún inconveniente.

4.2. Evaluación del SGSI y el de Gestión Documental

4.2.1. SGSI

- **Cumplimiento de Responsabilidades**

De acuerdo con lo establecido en el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (Código: TI-M-01, Versión: V-8 08 y de fecha 2020-10-02), Numeral **2.3**. (Roles y responsabilidades en los sistemas de información, aplicativos, portales y/o servicios de tecnologías de la información):

[...]Personal Directivo de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización

El Señor Director General; el Secretario General; el Director Programático de Reintegración; el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación; el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica; el Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones; el Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y los responsables de dependencias deben conocer y promulgar la existencia del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en la ARN, promoviendo su cumplimiento entre los empleados públicos y contratistas a su cargo, para que toda la Entidad esté alineada con el cumplimiento de los objetivos del SGSI.[...]

[...]Empleados públicos y contratistas de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización

Todos los empleados públicos y contratistas de la ARN son responsables de la protección de la información de la entidad la cual acceden y/o procesan, así como de evitar su pérdida, alteración, destrucción y/o uso indebido, además de reportar los Incidentes de Seguridad informática, eventos sospechosos y el mal uso de los recursos que identifique. En cumplimiento a lo anterior los empleados públicos deben firmar el documento “Acta de compromiso y autorización sobre confidencialidad y manejo de la información.[...]

Adicionalmente, en el Manual del Sistema Integrado de Gestión para la Reintegración (Código: DE-M-04, Versión: V-4 y de fecha 2016-11-16), se encuentran especificadas las políticas y demás

información que se debe tener en cuenta para su aplicación y cumplimiento en lo referente a la Seguridad de la Información como, por ejemplo, los siguientes:

- Manual de Protección de Datos Personales (Código: DE-M-06, Versión: V-1 y de fecha 2019-08-05)
- Guía de Intercambio de Información (Código: TI-G-01; Versión: V-2 y de fecha 2020-06-16)
- Norma Técnica de Calidad NTC ISO 27000 en la que se encuentran los requisitos que se deben cumplir para la implementación del SGSI.
- Otros instrumentos y documentación que se encuentra disponible en los Procesos de Direccionamiento Estratégico; Tecnologías de la Información; y, también, Gestión Documental para la operatividad del SGSI.

Basado en lo anterior, el Proceso de Seguimiento viene aplicando y cumpliendo con las políticas de Seguridad de la Información así:

- Aplicación de los controles para realizar el Proceso de Operaciones Estadísticas.
- Acatar las recomendaciones que se comunican por medio de los boletines, la Intranet Institucional, y los *tips* que indican la salvaguarda de los activos de información.
- Aplicación de los descrito en las recomendaciones para desarrollar la modalidad de “Trabajo en Casa” para el manejo de la información y de los activos de información.
- Uso de las credenciales y contraseñas para tener el máximo de cuidado con la información que manejan en el Proceso.
- Uso de las herramientas tecnológicas para el cumplimiento del objetivo del Proceso como la Intranet Institucional; la Internet; el correo electrónico institucional; la red social *Whatsapp*; la herramienta *Microsoft teams*; y, también los boletines informativos de la Agencia.
- Uso de la Mesa de Trabajo del Sistema de Información para la Reintegración y la Reincorporación (SIRR).
- Definición y aplicación de las reglas internas establecidas por la Subdirección de Seguimiento para el manejo de la información.
- Verificación y actualización de los instrumentos y la documentación de operación del Proceso que se encuentra disponibles en el SIGER.
- Aplicación de las disposiciones normativas e institucionales para mantener la confidencialidad de la información.
- Aplicación de las políticas de seguridad y datos personales vigentes en la Agencia.
- Clasificación de la información de acuerdo con los siguientes tipos: a) Pública; b) Información de datos sensibles que se comparte para obtención de los productos del Proceso; y, c) Confidencial que se analiza y califica como secreta; por lo tanto, no se puede divulgar ni compartir.
- Aplicación de controles para: a) El manejo del Tablero de Control y de Gestión; b) Presentaciones; c) Boletines; y, d) datos subidos al SIIR, entre otros.
- Aplicación del instructivo cifrado de documentos.

• **Activos de Información y su tratamiento de riesgos**

La Líder del Proceso de Seguimiento, junto con su Equipo de Trabajo, manifiestan que los activos de información del Proceso se encuentran determinados en la Matriz de Activos de Información de la Agencia y se encuentra publicada en el Portal Electrónico de la Entidad, como tal se destacan:

- El SIRR y la información que se sube a él.
- Los productos que elabora el proceso como, por ejemplo, a) Tablero de Control y Gestión de Reintegración y Reincorporación; b) Presentaciones; c) Cuadros de salida de las operaciones estadísticas; d) Boletines; e) Información de la población objeto; f) Anuario de Reintegración y Reincorporación.
- El Recurso Humano porque se cuenta con un Equipo de Trabajo multidisciplinario, altamente capacitado y de excelente desempeño para ejecutar el monitoreo, evaluación y seguimiento a las Rutas de Reintegración, Reintegración Especial y Reincorporación.
- Hardware y Software utilizado en el Proceso.

- **Sensibilización en Seguridad de la Información**

Según lo establecido en el Manual del SGSI para el tema de sensibilizaciones en Seguridad de la Información, la Líder del Proceso de Seguimiento junto con su Equipo de Trabajo indicaron que han participado sensibilizaciones sobre los temas de Protección de Datos y Políticas de Seguridad de la Información.

- **Confidencialidad de la Información**

En lo relacionado con el Principio de Confidencialidad de la Información que establece el Manual del SGSI, se indagó a la Líder del Proceso de Seguimiento respecto de si tenía conocimiento de la firma de los miembros de su Equipo de Trabajo del Acuerdo de Confidencialidad; ella manifestó que la firma de este documento es un requisito para la posesión de los funcionarios y que, para el caso de los contratistas, existe una cláusula contractual que establece el cumplimiento de este tema.

- **Información digital del Proceso**

La Líder del Proceso de Seguimiento y su Equipo de Trabajo informaron que, actualmente, se produce información digital que está contenida en las carpetas compartidas del Proceso y se pueden encontrar en el SIGER (Listado Maestro de Documentos); en el SIRR; en la Intranet Institucional y en el Portal Electrónico de la Agencia así:

- <http://intracr/Paginas/actualidad.aspx?CategoryID=30>
- <http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/ARN-en-cifras.aspx>
- <http://www.reincorporacion.gov.co/es/la-reintegracion/Paginas/cifras.aspx>
- <http://www.reincorporacion.gov.co/es/reincorporacion/Paginas/La-Reincorporaci%C3%B3n-en-cifras.aspx>

4.2.2. Gestión Documental

- **Tabla de Retención Documental**

En lo referente a la aplicación de la Tabla de Retención Documental (TRD) de acuerdo con lo establecido en el Manual de Organización de Archivos de Gestión (Código GD-M-03, Versión: V-1 y de fecha 2020-02-17), se constató que las TRD del Proceso de Seguimiento se encuentran

publicadas en el SIGER dentro del Módulo de Control Documental y, en el mismo orden de ideas, se están aplicando las TRD de fecha de publicación: 27 de octubre de 2017. Sobre este tema, los Auditados informan que se encuentran cumpliendo todas las disposiciones del Proceso de Gestión Documental.

- **Administración física y digital del Proceso**

De conformidad con lo establecido en el Manual del SGSI, Numeral 3.9., se expresa que:

[...]Con el objetivo de mantener protegida y realizar una administración adecuada de la información de la ARN que se encuentre en las unidades de almacenamiento y propender que se cumplan los principios de seguridad de la información relacionados con la confidencialidad, integridad y disponibilidad, la Oficina de Tecnologías de la Información pone a disposición de las diferentes dependencias tres (3) recursos de almacenamiento los cuales son: carpetas compartidas, carpetas de trabajo y *OneDrive*. [...]

Frente a este particular, la Líder del Proceso de Seguimiento informa que, en cumplimiento de las TRD muy poca documentación se maneja en forma física y, la mayoría, se trabaja en forma digital; así las cosas, la información en físico que se maneja es la relacionada con la transferencia de las comisiones de viaje y la de los convenios y contratos que maneja como Supervisora; en la parte digital se almacena la información generada en carpetas compartidas, instrumentos y herramientas definidas y administradas por el Proceso de Seguimiento.

4.3. Evaluación del MIPG (cumplimiento de las siete [7] dimensiones y 18 políticas)

Como proceso de implementación del MIPG, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la OAP, durante la Vigencia 2019, dieron lineamiento relacionado con el que los funcionarios y contratistas de la Agencia deben realizar los cursos del MIPG y de Lenguaje Claro. Frente a este compromiso, La Líder del Proceso de Seguimiento manifiesta que su Equipo de Trabajo realizó el curso de MIPG; sin embargo, y según reporte solicitado, se evidencia que el personal que entró al Proceso recientemente se encuentra pendiente de realizar estos cursos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda que se realicen dichos cursos por parte de los miembros del Proceso que hacen falta y, de esta forma, garantizar el conocimiento y aprendizaje sobre estas temáticas para que se pueda apoyar adecuadamente la implementación de los mismos al interior de la Agencia.

Frente a las responsabilidades de liderar alguna Política de Desarrollo Administrativo se observa que el Proceso de Seguimiento lidera dos (2) políticas, a saber: a) Gestión del Conocimiento y la Innovación; y, b) Gestión de Información Estadística.

4.3.1. Dimensión Talento Humano

La Líder del Proceso de Seguimiento junto con su Equipo de Trabajo viene desarrollando reuniones de trabajo por medio de las cuales se tiene en cuenta el Recurso Humano como el principal activo de información; los miembros del Proceso cuentan con las competencias y habilidades para llevar a cabo las acciones, actividades, funciones, obligaciones y compromisos derivado de las operaciones misionales y administrativas del Proceso de Seguimiento.

También, indican que como Política de Integridad es necesario difundir y recordar el cumplimiento de los valores de la Agencia: a) Respeto; b) Honestidad; c) Compromiso; d) Diligencia; y, e) Justicia.

En el mismo orden de ideas, señalan que todos los funcionarios y contratistas de la Agencia se encuentran obligados a conocer y cumplir con esta política y con los valores también; que la Secretaría General, con el acompañamiento del Proceso de Gestión del Talento Humano, tiene la responsabilidad de liderar y realizar actividades de concientización acerca de estos temas a través de campañas; diseño de protectores de pantalla; envío de información a través del “Boletín ARN”; inclusión de *tips* recordando los valores en los desprendibles de pago de los funcionarios y, también, presentado avisos en las pantallas de información de la ARN.

4.3.2. Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación

Para la Política de Planeación Institucional la Líder del Proceso de Seguimiento y su Equipo de Trabajo manifiestan que se tiene:

- Plan Estratégico donde se definieron las metas cuatrienales asociadas a las Políticas de Reintegración y Reincorporación y los indicadores del Plan Nacional de Desarrollo (PND).
- Plan de Acción Institucional (PAI) que se desarrolla anualmente, el cual contiene los indicadores internos y externos con metas trimestrales.
- Plan de Anticorrupción Institucional.
- Plan de Segundo Nivel.
- Se cuenta con la documentación para la formulación y ejecución de la planeación institucional.
- Se realizan mesas de construcción colectiva para la formulación de la planeación.
- Indicadores de Proceso.
- Mapa de Riesgos del Proceso.
- Construcción del Anuario.

Que, para el cumplimiento de esta planeación institucional, el Proceso de Seguimiento realiza una verificación y seguimiento en cuanto a la formulación y ejecución de las metas a través de los indicadores internos y externos para el logro de los resultados esperados.

La Subdirección de Seguimiento, asimismo, asiste y participa en las reuniones de comités y de mesas de participación colectiva que lidera la OAP y en donde se realiza el seguimiento a la gestión institucional. La información de la planeación Institucional el Proceso de Seguimiento la reporta en los aplicativos:

- Sistema Integrado de Gestión de la Presidencia de la República (SIGEPRE)
- SIGER
- Sistema Integrado de Información para el Postconflicto (SIIPO)
- Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados (SINERGIA)
- Sistema de Información de Seguimiento a los documentos CONPES (SISCONPES)
- SisPAZos.

Para la ejecución de la planeación del Proceso de Seguimiento se cuenta con los recursos financieros derivados del presupuesto asignado a la Agencia así:

- Pago de la nómina de personal de carrera administrativa.
- Pago del personal de contratación de prestación de servicios profesionales.
- Definición de gastos para la evaluación de las Políticas de Reintegración y Reincorporación.
- Contratos y convenios para el intercambio de información.

4.3.3. Dimensión Gestión con Valores para el Resultados

El Proceso de Seguimiento viene realizando la actualización y creación de los métodos de operación y, a la fecha de corte de la presente Auditoría, se cuenta con 47 documentos registrados en el SIGER, así:

PROCESO	TIPO DOCUMENTO	TITULO DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	CANTIDAD
Seguimiento	Caracterización	CARACTERIZACIÓN PROCESO SEGUIMIENTO	SR-C-01	V-7	2020-10-09	1
	Documentos complementarios	FICHA METODOLÓGICA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA ÍNDICE DE REINCIDENCIA			2019-09-18	1
		CENSO DEL GRUPO FAMILIAR DE LAS PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN			2017-02-20	1
		DICCIONARIO DE DATOS OPERACIONES ESTADÍSTICAS CERTIFICADAS			2019-09-19	1
		DOCUMENTO DE APOYO CONCEPTUAL PARA EL INSTRUMENTO DE LÍNEA BASE			2016-10-29	1
		DOCUMENTO DE APOYO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA ESCUESTA DE PRODUCTIVIDAD ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO POST			2017-02-20	1
		DOCUMENTO DE APOYO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA ESCUESTA VISITA DOMICILIARIA ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO POST			2017-02-20	1
		DOCUMENTO DE APOYO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA LÍNEA BASE A LAS PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN			2017-02-20	1
		DOCUMENTO DE APOYO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL "CENSO DEL GRUPO FAMILIAR DE LAS PERSONAS EN PROCESO DE RENTEGRACIÓN"			2017-02-20	1
		DOCUMENTO DE APOYO PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE HÁBITAT			2017-02-20	1
		DOCUMENTO DE CONSISTENCIA Y VALIDACIÓN DE VARIABLES DE DATAMART			2019-09-04	1
		ENCUESTA DE PRODUCTIVIDAD ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO POST			2017-02-20	1
		ENCUESTA VISITA DOMICILIARIA ESTRATEGIA ACOMPAÑAMIENTO POST			2017-02-20	1

	ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS OPERACIONES ESTADÍSTICAS			2019-10-30	1
	FICHA METODOLÓGICA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA ESTADÍSTICAS DE LAS PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN, DESMOVILIZADAS DE GRUPOS AL MARGEN DE LA LEY			2019-08-23	1
	GESTIÓN ENCUESTA PRODUCTIVIDAD ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO POST			2017-02-20	1
	INSTRUMENTO CENSO DE HÁBITAT			2017-02-20	1
	METADATOS DE LAS ESTADÍSTICAS DE LAS PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN			2019-09-04	1
	PLAN GENERAL DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA CÁLCULO DE REINCIDENCIA			2018-08-31	1
	PLANTILLA GESTIÓN VISITAS ACOMPAÑAMIENTO POST			2017-02-20	1
	PLANTILLA INSTRUMENTO DE LÍNEA BASE PARA INGRESO AL PROCESO DE REINTEGRACIÓN			2017-02-20	1
	PLANTILLA INSTRUMENTO DE LÍNEA BASE PROGRAMA DE REINCORPORACIÓN			2017-12-01	1
	PO SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO			2015-01-28	1
	REGISTRO DE ASESORÍAS PERSONAS QUE CULMINARON EL PROCESO DE REINTEGRACIÓN			2017-02-20	1
	SOCIALIZACIÓN ESTRATEGIA ACOMPAÑAMIENTO POST			2017-06-01	1
Formatos	CONSISTENCIA Y VALIDACIÓN DE VARIABLES DE DATAMART	SR-F-08	V-1	1900-01-01	1
	DICCIONARIO DE DATOS OPERACIONES ESTADÍSTICAS CERTIFICADAS	SR-F-09	V-1	1900-01-01	1
	FICHA METODOLÓGICA DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA ESTADÍSTICAS DE LAS PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN, DESMOVILIZADAS DE GRUPOS AL MARGEN DE LA LEY	SR-F-11	V-1	1900-01-01	1
	FICHA METODOLOGICA OPERACIÓN ESTADÍSTICA INDICE DE REINCIDENCIA	SR-F-10	V-1	1900-01-01	1
	FORMULARIO DE IDENTIFICACION DE DEMANDA DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	SR-F-07	V-1	2019-09-24	1
	SEGUIMIENTO AL PROCESO DE DIFUSIÓN	SR-F-06	V-1	2019-09-12	1
Guía	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL INDICADOR DE REINCIDENCIA EN POBLACIÓN DESMOVILIZADA	SR-G-03	V-1	2015-02-03	1
	GUÍA PARA LA NAVEGACIÓN DE LAS TABLAS GENERADAS DE LA BASE DE DATOS NACIONAL	SR-G-02	V-2	2015-09-07	1

Instructivos	ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS OPERACIONES ESTADÍSTICAS	SR-I-10	V-1	1900-01-01	1
	INSTRUCTIVO DE INSUMOS EMPLEADOS PARA LA CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL DATAMART	SR-I-07	V-1	2019-08-13	1
	INSTRUCTIVO DESCRIPCIÓN DE VARIABLES DE LA BASE DE DATOS NACIONAL	SR-I-02	V-1	2015-09-07	1
	INSTRUCTIVO DESCRIPCIÓN DE VARIABLES EMPLEADAS EN EL DATAMART	SR-I-08	V-1	2019-08-27	1
	METADATOS DE LAS ESTADÍSTICAS DE LAS PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN	SR-I-09	V-1	1900-01-01	1
Manuales	DOCUMENTO DE CONSISTENCIA Y VALIDACIÓN PARA EL CÁLCULO DE LA REINCIDENCIA EN EL PROCESO DE REINTEGRACIÓN	SR-M-06	V-2	2020-09-29	1
	DOCUMENTO METODOLÓGICO DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA "ESTADÍSTICAS DE LAS PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN, DESMOBILIZADAS DE GRUPOS AL MARGEN DE LA LEY"	SR-M-03	V-1	2019-08-05	1
	DOCUMENTO METODOLÓGICO DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA "ÍNDICE DE REINCIDENCIA"	SR-M-05	V-1	2019-09-23	1
	MANUAL DE ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DEL SIR, MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LOS PROCESOS Y POLÍTICAS DE REINTEGRACIÓN Y REINCORPORACIÓN	SR-M-01	V-6	2019-09-12	1
	MANUAL DE LA ESTRATEGIA ACOMPAÑAMIENTO POST	SR-M-02	V-3	2018-07-16	1
	MANUAL DE USUARIO DATAMART PPR	SR-M-04	V-1	2019-08-26	1
	Normograma		SR-N-01	V-5	2020-03-17
Procedimientos	ACOMPAÑAMIENTO POST A TRAVÉS DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS	SR-P-02	V-6	2018-01-26	1
	CÁLCULO DEL ÍNDICE DE REINCIDENCIA	SR-P-04	V-1	2019-10-01	1
Total General					47

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda continuar con el proceso de actualización de la documentación, según los lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación y en especial los documentos complementarios y los que están referenciados en rojo más arriba, pues su fecha de versión se debe ajustar a la realidad; lo anterior con el fin, primordial, de garantizar la documentación del proceso actualizada.

El Proceso de Seguimiento viene aplicando las políticas de Gobierno y Seguridad Digital, donde se garantiza que la información de las rutas de Reintegración y Reincorporación publicadas cumplen con los criterios definidos incluyendo, igualmente, los requisitos de las operaciones estadísticas como son, por ejemplo, los datos abiertos; las medidas de seguridad de la información; y, también, los datos personales anónimos y encriptados, entre otros.

En el mismo orden de ideas, se maneja información digital en carpetas compartidas.

Adicionalmente, el DAFP y la OAP vienen realizando un proceso de verificación e incorporación de trámites, según procedimientos administrativos que se aplican para el cumplimiento del objeto misional de la Agencia.

Finalmente, se vienen atendiendo las Peticiones, Quejas, Reclamos, Soluciones y/o Denuncias (PQRS-D) de la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en las disposiciones normativas e internas de la Agencia.

4.3.4. Dimensión Evaluación de Resultados

- **Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional**

El Proceso de Seguimiento cuenta con indicadores de evaluación del desempeño; los mismos presentaron como resultados del primer semestre un 97.33% distribuido de la siguiente manera:

Plan indicadores Proceso Seguimiento 2020	Porcentaje de Avance en las acciones de monitoreo y optimización de la información de los convenios 2020	100	100
Plan Indicadores Proceso Seguimiento 2020	Porcentaje de Avance en los procesos de reestructuración y actualización de herramientas de monitoreo 2020	100	100
Plan Indicadores Proceso Seguimiento 2020	Porcentaje de cumplimiento de Implementación del acompañamiento técnico en procesos de evaluación 2020	100	92

Se sugiere que, en ejecución de esta política, se realice evaluación integral de las demás Políticas de Desarrollo Administrativo; lo anterior permitirá tener un nivel de desempeño coherente y articulado para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo en la aplicación de estas políticas por parte del Proceso de Seguimiento.

4.3.5. Dimensión Información y Comunicación

Con relación al cumplimiento de esta dimensión se destaca el liderazgo de la Subdirección de Seguimiento frente a la política de Gestión de la Información Estadística donde se ha desarrollado lo siguiente:

- La implementación de un Plan de Analítica de Datos por parte de la Subdirección de Seguimiento al interior de la Dirección Programática de Reintegración (DPR) con el que se plantean necesidades tecnológicas como, por ejemplo, *software* que permita mejorar las herramientas utilizadas generando, de esta manera, unos tableros dinámicos con líneas de tiempo que permitan mejorar el monitoreo y oportunidad de la información.
- Frente al talento humano se encargan de asegurar que, en la Entidad, se encuentren personas que tengan conocimiento de analítica de datos. En la Subdirección de Seguimiento es común que se tenga personal encargado de adelantar el Plan de Analítica de Datos.

- Se ha articulado con el Proceso de Gestión del Talento Humano para el entrenamiento de personal en herramientas tecnológicas y, adicionalmente, se ha incluido en el Programa Institucional de Capacitaciones (PIC) el fortalecer la cantidad de personas capacitadas en este tema, tanto en la Subdirección como en otras dependencias porque, si en la Agencia no se cuenta con el personal idóneo para el tratamiento de información, el Proceso de Seguimiento puede correr el riesgo de perder el control sobre la información y, a su vez, puede verse sobrecargado de requerimientos. Así las cosas, se busca que el talento humano en esta materia sea transversal a todas las áreas para que todos hablen un mismo lenguaje de comunicación de información con óptima calidad y veracidad.
- Se tiene el Plan de Mejora PM19-00023; en el mismo, se vienen reportando las acciones sobre el Plan de Analítica de Datos en términos de avance de revisión y ajustes de documentos; generación de proyecto de *software* con el DNP. El mismo ha servido para tener una visión más amplia sobre lo que debe ser el Plan de Analítica de Datos de la Agencia.

La Subdirección de Seguimiento realiza publicación, en el Portal Electrónico de la Agencia, de información sobre las operaciones estadísticas en las rutas de Reintegración y Reincorporación; adicionalmente, se tiene el anuario; el Tablero de Control e Indicadores; el reporte en los aplicativos internos y externos autorizados en cumplimiento de las políticas archivísticas y de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción.

4.3.6. Dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación

Con relación a esta política el Proceso de Seguimiento viene cumpliendo los componentes de Planeación; Generación y Producción; Herramienta de Uso y Aplicación; y, también, Analítica Institucional para gestionar los datos de la Entidad. Sobre este último particular, la ARN puede contar con herramientas de analítica institucional para el tratamiento de los datos; desarrollar y fortalecer las habilidades y competencias del Equipo de Trabajo del Proceso para desarrollar la tarea de analítica institucional y, de esta manera, ser administradores funcionales y eficientes del SIRR; en el mismo orden de ideas, los miembros del Proceso son los que generan los insumos para que los directivos y los coordinadores de otras dependencias tomen decisiones; realizan seguimiento al proceso y a las políticas de Reintegración y Reincorporación; se encargan de la construcción y manejo de herramientas de información como lo son los Tableros de Control por medio de los cuales se hace seguimiento a los indicadores de gestión y cumplimiento institucional; y, finalmente se encargan de gestionar y mantener una cultura de compartir y difundir información que se realiza con el aprovechamiento de los canales que tiene la Entidad para tal fin como lo son, por ejemplo, los cuadros de salida que tienen los indicadores de las dos (2) operaciones estadísticas certificadas y, también, la demás información relevante para la misionalidad de la Agencia.

En reuniones con personal de la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC), la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) y el Proceso de Seguimiento se ha identificado la necesidad tecnológica de disponer de herramientas (*software*) para apoyar la operación y gestión tanto institucional como del Proceso en esta materia; adicionalmente, se han realizado encuentros con miembros del Proceso de Gestión del Talento Humano para mostrar la necesidad de fortalecer las competencias y habilidades del personal de la en lo relacionado con la analítica de datos.

Se recomienda, para el aseguramiento de la operación y gestión institucional de esta Dimensión y Política, definir y articular temas en común con los demás Sistemas de Gestión y Políticas de Desarrollo Administrativo, así como documentar los instrumentos que permitan identificar controles y responsables; desarrollos e investigaciones de propiedad intelectual de la Agencia; y, también, mecanismo de valoración y retroalimentación en esta materia.

4.3.7. Dimensión del Control Interno

El cumplimiento de esta Dimensión y Política se desarrolla bajo los cinco (5) componentes del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) así:

- **Ambiente de control**

El Proceso de Seguimiento realiza su ambiente de control a través de los métodos de operación definidos como:

- Documentación para las operaciones estadísticas para el Proceso de Reintegración e Índice de Reincidencia.
- La documentación para el Proceso de Reincorporación.
- Las Implementación de reuniones de equipo de trabajo presencial y virtual por medio de la herramienta *Microsoft Teams*.

- **Evaluación del riesgo**

El proceso de Seguimiento cuenta con un Mapa de Riesgos donde se tienen establecidos todos sus pasos desde su identificación hasta su monitoreo y, cada año, evalúa y procede a su actualización.

La Líder del Proceso con su Equipo de Trabajo, y a través del SIGER, realizan la formulación, análisis, valoración y seguimiento a los Riesgos de Gestión que tienen identificados.

- **Actividades de Control**

La Líder del Proceso de Seguimiento junto con su Equipo de Trabajo viene aplicando los controles definidos en los Métodos de Operación del Proceso, así como los transversales que tiene identificados, específicamente en lo relacionado con el procesamiento, valoración, análisis, seguimiento, socialización y difusión de la información producto de la aplicación de las Rutas de Reintegración y de Reincorporación.

En este punto se destaca el control final de los datos que tiene el Proceso de Seguimiento para los Procesos de Reintegración y Reincorporación y que, en consecuencia, son de importancia vital para la toma de decisiones y, también, para efectuar los reportes correspondientes a los entes externos y población objeto que los soliciten; sin embargo, se recomienda articular dicha información con todos los mecanismos de reporte que se han definido, tanto internos como externos, con el fin de garantizar la coherencia y consistencia de la información y los datos que se suministran.

- **Información y Comunicación**

El Proceso de Seguimiento cuenta con las herramientas para la recolección, procesamiento, evaluación y valoración de la información misional de la Agencia y su proceso de comunicación articulada con el Proceso de Gestión de Comunicaciones.

En el mismo orden de ideas, el Proceso de Seguimiento tiene la responsabilidad y el control de suministrar los datos estadísticos de los Procesos de Reintegración y Reincorporación, así como la administración funcional del SIRR.

- **Monitoreo – Seguimiento**

El Proceso de Seguimiento cuenta con las siguientes herramientas para el seguimiento y monitoreo de los datos:

- Tableros de Control
- Fichas de los Procesos de Reintegración y de Reincorporación
- Reportes del SIRR
- Cuadros de salida del Proceso de Reintegración

4.4. Evaluación del Sistema de Operaciones Estadísticas para la Reintegración y el Índice de Reincidencia de la ARN

Se realizó un seguimiento general a las operaciones estadísticas de la Agencia en cuanto a las responsabilidades y el conocimiento que tienen los líderes de los 16 procesos con sus equipos de trabajo respecto de este tema. Teniendo en cuenta lo anterior, se identificó que se requiere fortalecer el conocimiento sobre la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000:2017 y el Proceso de Retroalimentación de Resultados.

Frente a la responsabilidad que tiene del Proceso de Seguimiento como Líder de las operaciones “Estadísticas Reintegración” e “Índice de Reincidencia”, certificadas por el Departamento Nacional de Estadística (DANE), se presenta el siguiente balance:

- Disponibilidad de Recursos: La Agencia viene garantizando recursos tales como: Talento humano; tecnología; seguridad de la información; recursos físicos; suministros de bienes; contratos de prestación de servicios e infraestructura, entre otros.
- Actualización de la documentación de las operaciones estadísticas certificadas y del Proceso.
- Implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora; al respecto, la Dirección de Calidad del DANE, para la Vigencia 2020, viene realizando seguimiento y ha manifestado algunas observaciones sobre la documentación por lo que, en consecuencia, la Agencia ha efectuado los ajustes necesarios.
- Capacitación en la actualización de la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000.
- Monitoreo, verificación, seguimiento y publicación, en el Portal Electrónico de la Agencia, de las variables determinadas para cada operación estadística certificada.

- Aplicación de las políticas de seguridad de la información entre las que se destacan la de gobierno y seguridad digital; la de datos personales, la de ciberseguridad; y, también, la de infraestructura.
- Fortalecimiento de los instrumentos y mecanismos para el monitoreo y seguimiento a los datos de la información estadística como, por ejemplo, el SIRR; los tableros de control; las fichas de indicadores; y, también, el Mapa de Riesgos.
- Cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas establecidas por el gobierno nacional para hacer frente a la Pandemia de COVID19.

En conclusión, se determina que la ARN ha venido cumpliendo con los requisitos de la normatividad aplicable garantizando, así, que las operaciones estadísticas de la Agencia se ejecuten conforme a lo establecido en la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico NTC PE 1000 Versión 2017.

4.5. Evaluación de la eficacia de las acciones correctivas y de mejora de los hallazgos encontrados al Proceso de Seguimiento en las Auditorías

A continuación, se presenta el balance general de los Planes de Mejora del Proceso de Seguimiento así:

CONSULTA PLANES DE MEJORA				
Número plan	Tipo	Proceso o Dependencia	Fuente hallazgo	Fecha plan
PM-16-00004	Proceso	Seguimiento y Evaluación	Auditoría interna	2016-04-04 9:12:33 AM
PM-16-00065	Proceso	Seguimiento y Evaluación	Auditoría interna	2016-10-05 11:14:51 AM
PM-17-00040	Proceso	Seguimiento	Auditoría interna	2017-12-18 10:08:10 AM
PM-18-00032	Proceso	Seguimiento	Auditoría externa	2018-06-26 1:44:54 PM

PM-18-00036	Proceso	Seguimiento	Auditoría externa	2018-07-17 4:47:33 PM
PM-18-00037	Proceso	Seguimiento	Auditoría externa	2018-07-18 11:59:52 AM
PM-18-00039	Proceso	Seguimiento	Auditoría interna	2018-10-10 11:42:18 AM
PM-18-00042	Proceso	Seguimiento	Auditoría interna	2018-11-13 12:02:11 PM
PM-18-00044	Proceso	Seguimiento	Auditoría externa	2018-11-19 4:32:20 PM
PM-18-00045	Proceso	Seguimiento	Auditoría externa	2018-11-19 4:34:55 PM
PM-19-00025	Proceso	Seguimiento	Auditoría interna	2019-11-18 3:20:07 PM

De estos planes, se ha evaluado la eficacia de los siguientes Planes:

- PM18-00032: Eficaz.
- PM18-00036: Eficaz.
- PM18-00037: Eficaz.
- PM18-00039: H3 Eficaz. H1 y H2 aún abiertos.
- PM18-00044: H2 a H5 eficaces. H1 aún abiertos.
- PM18-00045: H3, H5, H7, H8 y H9 eficaces. H1, H2, H4 y H6 aún abiertos.

En relación con los Planes de Mejora PM18-0042 y PM19-00025 se realizará su respectiva evaluación de la eficacia en la Vigencia 2021.

- **PM16-00004: Eficaz**

HALLAZGO	ACCIONES	VERIFICACIÓN DE EFICACIA
H1 1. El procedimiento de monitoreo post a través de llamada telefónica numeral (2) colgado en el SIGER código SR-P-01 el cual dice que "Generar el listado de las personas culminadas que están próximas a su fecha de programación para la llamada telefónica (número de llamadas 1,2,3 y 4) de acuerdo al registro de su fecha de culminación (dos cortes semestrales establecidos para este fin 30 de junio y 31 de diciembre de cada año), no se está cumpliendo contraviniendo lo normado en la NTCGP-1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, numerales 4.2.4 " Los registros son un tipo especial de documento y se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad de los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del sistema de gestión de la calidad deben controlarse".	<p>AC1: Actualizar el procedimiento, documentando las tareas y acciones que se ejecutan actualmente para el desarrollo de este.</p> <p>AC2: Socializar con los Grupos Territoriales las tareas documentadas en el nuevo procedimiento.</p>	Las acciones fueron implementadas, por lo cual se determinan como EFICACES .
H2: El procedimiento de monitoreo post a través de llamada telefónica numeral (3) colgado en el SIGER código SR-P-01 el cual dice que " Enviar al grupo de Atención al Ciudadano con 8 días hábiles antes de cumplir el periodo programado para el número de llamadas telefónicas (1,2,3 y 4) teniendo en cuenta que el contacto telefónico debe realizarse en los meses comprendidos entre febrero – abril y/o julio – septiembre, verificado el requisito se evidencio que la información se ha enviado extemporáneamente. Contrariando lo establecido en la NTCGP1000 N° 7.1 Planeación de la realización del producto o prestación del servicio "La entidad debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto y/o la prestación del servicio.	<p>AC1: Actualizar el procedimiento, documentando las tareas y acciones que se ejecutan actualmente para el desarrollo de este.</p> <p>AC2: Socializar con los Grupos Territoriales las tareas documentadas en el nuevo procedimiento.</p>	Las acciones fueron implementadas, por lo cual se determinan como EFICACES .
3. No se realiza seguimiento ni controles correctivos al componente de formación académica en los casos de gestión interna. Contraviniendo lo normado en la NTCGP-1000:2009, numerales 7.2.3. Comunicación con el cliente "La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a" a) La información sobre el producto y/o servicio. c) La retroalimentación del cliente, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias.	<p>AC1: Sensibilización a las Instituciones Educativas para que entiendan la importancia del seguimiento de la población.</p> <p>AC2: Estrategia al interior de la ACR para decidir sobre los casos de Gestión Interna.</p> <p>AC3: Revisión para aprobación del procedimiento para casos de Gestión Interna.</p> <p>AC4: Acompañamiento a grupos territoriales que presentan casos de gestión interna y que su naturaleza debe incluirse como Casos Extraordinarios.</p>	Las acciones fueron implementadas, por lo cual se determinan como EFICACES .
H4: Frente a la auditoría realizada en el 2014 relacionada con el plan de mejoramiento, al hallazgo de documentación del procedimiento de seguimiento y medición se evidencio que no se han realizado las mejoras propuestas dentro del plan de mejoramiento. Contraviniendo lo normado en la NTCGP-1000:2009, numerales 8.2.2."El responsable del proceso que está siendo auditado debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.	<p>AC1: Documento aprobado en SIGER el 08 de agosto de 2016.</p>	En la actualidad. el Proceso de Seguimiento viene actualizando sus Métodos de Operación, por consiguiente se determina la acción como EFICAZ .

- **PM16-00065: Eficaz**

HALLAZGO	ACCIONES	VERIFICACIÓN DE EFICACIA
H1: 1. NO CONFORMIDAD REAL: El Proceso de Seguimiento y Evaluación no aplica las disposiciones establecidas en el Artículo 3 Parágrafo 3 de la Resolución 107 del 25/01/2016, que establece que - los colaboradores de la ACR en cumplimiento de la política de eficiencia administrativa y uso eficiente del papel, deben sustituir los memorandos y comunicaciones internas en papel, por soportes electrónicos en el SIGOB...- tal; y como se evidenció en la carpeta de documentos de apoyo que contiene en medio físico memorandos internos expedidos a lo largo de la vigencia 2016.	<p>AC1: Socializar a través de reunión de trabajo las directrices de uso eficiente de papel al interior del equipo de trabajo y uso de SIGOB.</p> <p>AC2: Consultar los memorandos y comunicaciones internas a través del SIGOB.</p>	En la actualidad la Agencia y los procesos de Gestión Administrativa y de Gestión Documental vienen realizando controles en el uso del papel y del aplicativo SIGOB lo que, en consecuencia, determina que se viene cumpliendo con estas políticas y las acciones han sido EFICACES .
H2: 2. NO CONFORMIDAD POTENCIAL: Se observó que la instancia - Comité Asesor de la DPR -, al cual refiere el - Manual para el monitoreo, seguimiento y evaluación al proceso y política de reintegración SR-M-01 Versión 1 del 18/08/2015-, no se encuentra formalmente establecido (por resolución) y las actas verificadas para la vigencia 2015 no cuentan con los registros de firmas, lo que podría generar el incumplimiento del numeral 4.2.4 de la NTC-GP-1000:2009 y el incumplimiento de lo establecido en el Manual mencionado.	AC1: Actualizar y publicar el Manual para el monitoreo, seguimiento y evaluación al proceso y política de reintegración SRM01, indicando que los documentos se socializan al equipo de la DPR en las reuniones periódicas, en la cual participan asesores y subdirectores.	Manual actualizado con versión 6, Acción EFICAZ ..
H3: 3. NO CONFORMIDAD POTENCIAL: El Proceso de Seguimiento y Evaluación, presenta debilidades en la planificación y ejecución de los recursos, tal y como se evidenció en el reporte del - Informe de Ejecución Consolidada de 1 de Enero a 30 de Junio de 2016 - publicado en la intranet (http://intracr/info_acr/Documentos/Información%20presupuestal/Ejecución%20Año%202016/06%20-%20Junio/EJECUCION%20JUNIO%202016.pdf); el cual determina que la ejecución del presupuesto asignado al rubro A-3-1-1-28 - Evaluación de Impacto al Monitoreo POST - Honorarios - no cumplió con la meta DAPRE (meta \$92.766.000, Total \$55.607.933) y la meta Obligación (meta \$20.900.000, total obligaciones \$7.624.967); lo que podría afectar e impactar el indicador de desempeño presupuestal establecido por la Entidad.	<p>AC1: Planificar y distribuir acorde a las necesidades del proceso los recursos para la vigencia 2017, garantizando una eficiente asignación de los recursos y una adecuada ejecución.</p> <p>AC2: Realizar seguimiento y monitoreo mensual a la ejecución de los recursos, alertando posibles incumplimientos que garantice la toma de decisiones de manera oportuna.</p>	En la actualidad. Se realiza control de los recursos asignados; por lo tanto se determina que la acción es EFICAZ

- **PM18-00039: Eficaz**

HALLAZGO	ACCIONES	VERIFICACIÓN DE EFICACIA
H1: 1. La subdirección de seguimiento no generó las alertas, directrices y recomendaciones frente a la calidad y la confiabilidad de la información contenida en el Sistema Información de Reintegración (SIR), toda vez que se identificaron las siguientes inconsistencias de información: a. 1.225 casos de PPR con URE con fecha de desembolso anterior a la fecha de Ingreso al proceso. Lo anterior incumpliendo lo establecido en la actividad de la caracterización del proceso, SR-C-01 del 25/05/2018 y lo establecido en la ley 1712 de 2014 art. 3 el cual enuncia el "Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable..."	<p>AC1: Diseñar un plan para la implementación de directrices que permita identificar y generar alertas sobre las inconsistencias de información en el sistema.</p> <p>AC2: Implementar el plan de directrices y realizar seguimiento a la subsanación de la información.</p> <p>AC3: Realizar seguimiento trimestral a la implementación del plan de directrices.</p>	Se observa el cumplimiento de estas acciones con el diseño del plan y su ejecución; por lo tanto, estas acciones se determinan como EFICACES .
H2: 2. La subdirección de seguimiento presenta debilidades frente a la supervisión del contrato interadministrativo N° 1116 de 2018/006 de 2018, toda	AC1: Solicitar al Grupo de Gestión Contractual entrenamiento para la supervisión de contratos.	Se observa el cumplimiento de estas acciones al realizarse la capacitación a los supervisores y

<p>proceso estadístico conforme con el tipo de operación, por tanto, no se asegura que los documentos se encuentren actualizados.</p> <p>Lo anterior evidencia un incumplimiento a los numerales 4.4.1 y 6.2 de la NTC PE 1000:2017.</p>		
<p>H2: Los documentos técnicos y metodológicos que soportan el desarrollo de la operación estadística índice de reincidencia en personas desmovilizadas entregados como evidencia por la ARN, no cuentan con la identificación y la descripción correspondiente a los procedimientos de su Sistema de Gestión de Calidad, por tanto, la ARN no está asegurando que la información de la operación estadística está disponible en su última versión en el Sistema Integrado de Gestión para la Reintegración (SIGER).</p> <p>Lo anterior evidencia un incumplimiento a los numerales 4.4.2 y 4.4.3 de la NTC PE 1000:2017.</p>	<p>AC1: Actualizar e incorporar los documentos técnicos y metodológicos relacionados con la operación estadística en el Sistema de Gestión de Calidad para la Reintegración SIGER, generando como control la versión correspondiente.</p>	<p>Se verifico en el SIGER la versión de los documentos técnicos y metodológicos, los cuales se encuentran codificados y registrados; por lo tanto, se determina la acción como EFICAZ.</p>
<p>H4: La operación estadística índice de reincidencia en personas desmovilizadas no cuenta con un documento del diseño de los procedimientos que describan los flujos de trabajo necesarios desde la recolección de los datos hasta la difusión de la información estadística, de manera que sea consistente con el tipo de operación estadística.</p> <p>Lo anterior genera un incumplimiento al requisito 6.8 de la NTC PE 1000 2017.</p>	<p>AC1: Diseñar, documentar, implementar, mantener y mejorar uno o más procedimientos para la descripción de las actividades para la recolección de datos hasta la difusión de la información estadística.</p>	<p>Se verifico en el SIGER la versión de los documentos técnicos y metodológicos, los cuales se encuentran codificados y registrados; por lo tanto, se determina esta acción como EFICAZ.</p>
<p>H6: La entidad verifica la consistencia interna de las variables en conjunto con la base de datos general de la operación estadística de personas en proceso de reintegración. Sin embargo, no se evidencia un documento de los análisis realizados en cuanto a los métodos de empalme de las series históricas, trazabilidad del cálculo de reincidencia, identificación de datos atípicos, fechas de corte de la base de datos.</p> <p>Lo que genera un incumplimiento en el requisito 8.2 de la NTC PE 1000 2017.</p>	<p>AC1: Documentar el análisis de coherencia que permita garantizar la consistencia interna de las variables, los métodos de empalme de las series históricas y la identificación de los datos atípicos.</p>	<p>Se verifico en el SIGER la versión de los documentos técnicos y metodológicos, los cuales se encuentran codificados y registrados; por lo tanto, se determina esta acción como EFICAZ.</p>

5. CONCLUSIÓN GENERAL

5.1. Conformidades

- Disposición de la Líder del Proceso y su Equipo de Trabajo en la atención del Proceso de Auditoría.
- Cumplimiento de responsabilidades y roles por parte de los miembros del Proceso de Seguimiento.
- Equipo de Trabajo con capacidades y habilidades para el desarrollo de las operaciones estadísticas.
- Eficacia de los planes de Mejora PM16-00004; PM16-00065; PM18-00044 H1; PM18-00045 H1, H2, H4 y H6.

5.2. No Conformidades

El Proceso de Seguimiento no presenta No conformidades

5.3. Observaciones

- El Proceso de Seguimiento, viene desarrollando y cumpliendo con las actividades definidas en la Caracterización; sin embargo, se observa que, durante el periodo de evaluación y seguimiento por parte del Grupo de Control Interno de Gestión, se requiere mejorar y fortalecer las evidencias de los Planes de Acción y de los Planes de Mejora, así como de los indicadores del Procesos; en el mismo orden de ideas, es preciso garantizar que los documentos del Proceso contengan una definición clara de los controles y su ejecución efectiva por parte del responsable; lo anterior, con el fin de evitar que se materialicen los riesgos que puedan afectar el objetivo del Proceso.

5.4. Recomendaciones

- Socializar e incentivar la apropiación de los temas relacionados con los peligros y riesgos asociados al Proceso de Seguimiento con el fin, primordial, de determinar acciones preventivas y controles para el manejo de los peligros y riesgos que se encuentran definidos en los instrumentos y mecanismos establecidos por la Agencia a través del Proceso de Gestión del Talento Humano.
- Seguir fortaleciendo y reforzando, entre todos los funcionarios y contratistas del Proceso, la importancia de seguir aplicando lo establecido en las directrices internas que sobre el tema de Seguridad y Salud en el Trabajo establece la Agencia a través del Proceso de Gestión del Talento Humano.
- Incentivar a los funcionarios y contratistas del Proceso de Seguimiento para que realicen los cursos del MIPG que imparte el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y de Lenguaje Claro impartido por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) con el fin, primordial, de garantizar el conocimiento y aprendizaje sobre estas temáticas.
- Continuar con el proceso de actualización de la documentación, según los lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación y en especial los documentos complementarios y los que están referenciados en rojo más arriba, pues su fecha de versión se debe ajustar a la realidad; lo anterior con el fin, primordial, de garantizar la documentación del proceso actualizada.
- Se sugiere que, en ejecución de la Dimensión de Evaluación de Resultados del MIPG, se realice evaluación integral de las demás Dimensiones y Políticas de Desarrollo Administrativo; lo anterior permitirá tener un nivel de desempeño coherente y articulado para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo en la aplicación de estas políticas por parte del Proceso de Seguimiento.
- Para el aseguramiento de la operación y gestión institucional de la Dimensión y Política de la Gestión del Conocimiento y la Innovación del MIPG es preciso definirla y articularla con los demás Sistemas de Gestión y Políticas de Desarrollo Administrativo; igualmente, es necesario documentar los instrumentos que permitan identificar controles y responsables, desarrollos e investigaciones de propiedad intelectual de la Agencia y sus mecanismos de valoración y retroalimentación.

5.5. Recomendaciones transversales

- **Retroalimentar de los resultados de los Sistemas de Gestión y Políticas de Desarrollo Administrativo del MIPG:** es importante que los Líderes de los Sistemas de Gestión; los de Seguridad y Salud en el Trabajo; Seguridad de la Información; Control Interno de Gestión; Gestión de Calidad; y, Operaciones Estadísticas, entre otros, así como los de las Políticas de Desarrollo Administrativo del MIPG, socialicen a los Líderes de los Procesos y/o Jefes de Dependencias y/o Coordinadores de los Grupos ARN, los resultados obtenidos de la revisión de la implementación, mantenimiento y mejora de dichos Sistemas y Políticas para que, estos, lo repliquen al interior de su Equipo de Trabajo y tomen las decisiones a que haya lugar con el fin, primordial, de evitar la materialización de riesgos o situaciones críticas en la Operación de sus Procesos y/o de la Gestión Institucional.
- **Fortalecer la socialización de la normatividad aplicable a los Sistemas de Gestión y de las Políticas de Desarrollo Administrativo del MIPG:** es importante que se realice un proceso articulado y organizado de comunicación y socialización al interior de todos los Procesos de la Agencia, con el fin de fortalecer los conocimientos, habilidades y competencias de los Líderes de los Procesos y sus Equipos de Trabajo en lo relacionado con los requisitos y deberes de la normatividad aplicable a estos sistemas y Políticas de Desarrollo Administrativo para, de esta manera, garantizar su correcto entendimiento y aplicación.
- **Sistema de Gestión Documental y Seguridad Digital:** teniendo en cuenta la situación de emergencia derivada de la Pandemia de COVID-19 que, consecuentemente, generó la modalidad de Trabajo en Casa en la ARN, los Procesos y/o Grupos de Trabajo y/o Dependencias y/o Grupos de la ARN, una vez retornen a la “nueva normalidad” deben garantizar la organización de los archivos de gestión de la Vigencia 2020 (físicos y electrónicos) de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Proceso de Gestión Documental y la Política de Seguridad Digital; lo anterior, con el fin de garantizar una adecuada organización, preservación y conservación de los archivos de la Entidad y, de esta manera, evitar la posibilidad de que ocurra pérdida de información.
- **Posible afectación en la salud de los trabajadores y en la gestión laboral en la Agencia:** Debido a la no ocupación total de los cargos producto del concurso de carrera administrativa efectuado por la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), se ha visto afectada la gestión laboral y, en algunos casos, la salud de los trabajadores de la Agencia; teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario fortalecer las medidas sanitarias adoptadas al interior de la Entidad, así como terminar de suplir los cargos de la Convocatoria 338 de 2016 y/o la realización de los encargos para una adecuada distribución de cargas de trabajo; con el desarrollo de estas actividades se hace posible evitar la materialización de los riesgos asociados a la seguridad y salud en el trabajo.

Así las cosas, también se recomienda efectuar actividades de socialización en relación con la temática de peligros y riesgos de los Procesos de la Agencia para, así, determinar las acciones preventivas y controles necesarios para la interiorización, por parte de los funcionarios y contratistas de la ARN, de los peligros y riesgos que están definidos en los instrumentos y mecanismos establecidos en el SG-SST vigente en la Entidad.

En conclusión, el Proceso de Seguimiento está aplicando los controles adecuados a la operación y mejoramiento continuo de la gestión para el cumplimiento de su objetivo igual que los sistemas de

gestión que la Agencia viene implementado y, también, el MIPG; sin embargo, se sugiere el fortalecimiento de controles articulados con el fin, primordial, de garantizar las metas y resultados esperados.

Nombre Auditor Líder	Eduardo Antonio Sanguinetti Romero	Nombre Jefe Dependencia del Proceso Auditado:	Maria Paola Molina Guerrero Subdirección de Seguimiento
----------------------	------------------------------------	---	--

Nota: El presente informe no requiere firma por parte del Auditor Líder ni del Auditado teniendo en cuenta que su aprobación se realizó a través del SIGER.