

INFORMACIÓN BÁSICA

PROCESO / DEPENDENCIA	Secretaría General; Subdirección Financiera; Subdirección Administrativa; Grupo de Gestión del Talento Humano; Grupo de Gestión Contractual; Grupo de Atención al Ciudadano Dirección Programática de Reintegración; Subdirección Legal; Subdirección Territorial; Subdirección de Seguimiento; Oficina Asesora de Planeación; Oficina de Tecnologías de la Información; Oficina Asesora de Comunicaciones; Oficina Asesora Jurídica; y, Grupo de Corresponsabilidad de la Dirección General.		
FECHA SEGUIMIENTO	2020-11-30	AUDITOR	Auditor Líder: Eduardo Antonio Sanguinetti Romero. Equipo Auditor: Ana Yancy Urbano Velasco; Ana Claudia Tuta Montenegro, Diana Carolina Barrero Flórez; Jairo Tulande Collazos y Néstor Hugo Martínez Acosta.

1. OBJETIVO

Verificar los controles frente a la información que los Directivos de la ARN procesan, validan, le hacen seguimiento y reportan; lo anterior, en cumplimiento de las Líneas de Defensa del Sistema de Control Interno de Gestión; las funciones; la gestión Institucional; las Políticas de Desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG); y, también, la normatividad aplicable.

2. ALCANCE

Se tuvo en cuenta la información y resultados presentados al cierre de la Vigencia 2019 y hasta noviembre de la Vigencia 2020.

3. CRITERIOS

De acuerdo con las responsabilidades de cada directivo de la Agencia ARN se tendrán en cuenta los criterios definidos en los documentos de los Procesos, Funciones y Normas que les correspondan.

4. DESARROLLO

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

4.1. Verificar cumplimiento de funciones, compromisos y controles normativos e institucionales - ambiente de control normativo

Las funciones generales y particulares de cada líder de dependencia de la Entidad se constituyen como uno de los elementos del ambiente de control y se ejecutan o aplican desde la segunda línea de defensa para, en primera instancia, prevenir la ocurrencia o incumplimiento de un requisito legal o función; y, en segunda instancia, para lograr los resultados en cumplimiento de las funciones designadas para cada directivo o Jefe.

Los cargos directivos de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización se desarrollan a través del siguiente marco normativo:

- Decreto 4138 de noviembre 3 de 2011 (Por el cual se crea la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas - ACR).
- Decreto 2253 de noviembre 24 de 2015 (Por el cual se modifica la estructura de la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas).
- Resolución 0767 del 01 de marzo de 2018 (Por la cual se crean Grupos Internos de trabajo en la estructura de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización – ARN).
- Resolución 0118 del 15 de enero de 2018 (Por la cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización – ARN y se determina su conformación y funciones).
- Resolución 0119 del 15 de enero de 2018 (Por la cual se crea el Comité Directivo y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización – ARN, y se determina su conformación y funciones).
- Resolución 1414 del 2 de mayo de 2018 (Por la cual se modifica la Resolución 118 del 15 de enero de 2018).
- Documento CONPES 3931 del 22 de junio 2018 (Política nacional para la reincorporación social y económica de exintegrantes de las FARC-EP).
- Resolución 2752 del 26 de agosto de 2019 (Por la cual se confieren las delegaciones para comprometer el presupuesto, ordenar el gasto, celebrar contratos, ordenar el pago y administrar el personal en la Agencia para la Reincorporación y la Normalización).
- Resolución 3058 del 16 septiembre de 2019 (Por la cual se ajusta el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de la Dirección General y Global de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización).
- Resolución 3065 del 16 de septiembre de 2019 (por la cual se modifican los artículos 1 y 16 de la resolución 0767 de 2018 mediante la cual se crean y modifican grupos internos de trabajo en la estructura de la Agencia para la reincorporación y la Normalización, se asignan funciones y se dictan otras disposiciones).
- Resolución 3991 del 29 de noviembre de 2019 (por la cual se modifican las resoluciones 0767 de 2018 y 3065 de 2019 mediante la cual se crean y modifican grupos internos de trabajo en la estructura de la Agencia para la reincorporación y la Normalización, se asignan funciones y se dictan otras disposiciones).
- Resolución 0090 del 24 de enero de 2020 (Por la cual se crea el Comité de Gestión de Conocimiento, Innovación y Ética de la Investigación de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización – ARN).

Después de verificada la información, a través de una muestra tomada por parte del Equipo Auditor del Grupo de Control Interno de Gestión, se observó que los directivos de la Agencia cumplen con sus funciones y cuentan con el apoyo de sus equipos de trabajo; en el mismo orden de ideas, las responsabilidades, actividades de control y compromisos que tienen a su cargo son ejecutadas de acuerdo con la normatividad aplicable y la planificación institucional.

Sin embargo, para el mejoramiento continuo y el aprovechamiento de herramientas sistemáticas o tecnológicas, se recomienda fortalecer actividades de control de retroalimentación que permitan verificar de manera articulada, coherente y coordinada las funciones asignadas al interior de la

Entidad; lo anterior quiere decir que, de acuerdo con las funciones de cada directivo, la información que se recibe, procesa, analiza y se registra en los diferentes medios o herramientas, tanto física como digitalmente, debe tener un criterio de control unificado, articulado, coherente y coordinado con todos los compromisos institucionales; los del Plan Nacional de Desarrollo (PND); los del Plan Sectorial de la Presidencia de la República y con la operación y gestión interna propios de la Agencia para que, de esta manera, se presente y reporte información unificada.

4.2. Verificación en el cumplimiento de la presentación de reportes e informes

La información que procesa la Agencia ARN, se constituye en documentos de evidencia y memoria institucional la cual, a su vez, debe tener los criterios de disponibilidad, integridad, confidencialidad, conservación y disposición final; adicionalmente, se convierte en un elemento de control que da cuenta del cumplimiento del objeto misional; la prestación del servicio y la planeación institucional.

Por lo tanto, los reportes e informes deben tener un criterio unificado que dé cuenta de los resultados de la gestión y operación institucional; teniendo en cuenta lo anterior debe ser: a) revisado por las responsables de cada área; b) verificado en sus fuentes; c) consolidado por el líder de cada temática, y, d) presentado o reportado por quien haya sido seleccionado por el superior inmediato para realizar esta labor.

En este orden de ideas, se presenta el siguiente contexto de análisis de la información que se reporta e informa:

4.2.1. Reportes

Los directivos, a través de sus equipos de trabajos de la Agencia reportan e informan en los siguientes aplicativos:

a) Internos

- **ALADINO (Administración y gestión de todos los bienes de la Agencia):** este aplicativo hace parte del inventario de los Sistemas de Información de la Agencia y es utilizado por el Grupo de Almacén e Inventarios de la Subdirección Administrativa para llevar a cabo el manejo y control de los bienes de la Agencia.
- **ARANDA (Sistema Informativo de Gestión de Soportes):** herramienta que hace parte del inventario de los Sistemas de Información y Servicios de la Agencia; al respecto, la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) es la administradora funcional del mismo. Esta herramienta se encuentra compuesta por módulos para la operación de los servicios tecnológicos como, por ejemplo: a) Gestión de la Mesa de Servicios; b) Gestión de Activos; c) Gestión de Configuraciones CMDB; d) Gestión de *Software*; y, e) Gestión de Conocimiento entre otros. Adicionalmente, brinda un tablero de control que permite consultar información para la toma de decisiones.
- **APOYO A LA REINTEGRACIÓN Y PROCESOS DE ATENCIÓN (ARPA):** aplicativo que hace parte del inventario de los Sistemas de Información y Servicios de la Agencia; al respecto, la OTI realiza el soporte técnico en el desarrollo para que se pueda realizar: a) Registro de Asistencias; b) Censo de Familia; c) Instrumento de Hábitat; d) Tasa de Desocupación; e) Línea Base; f) Visita

Domiciliaria; g) Encuesta de Productividad; y, h) Plan de Trabajo. Adicionalmente, cuenta con una (1) interfaz en el Sistema de Información para la Reintegración y la Reincorporación (SIRR) y en el Directorio Activo.

Adicionalmente, la Subdirección de Seguimiento utiliza a ARPA para construir instrumentos y realizar pruebas de los mismos a través de este Sistema. Durante la Vigencia 2020 se construyó el instrumento de Empleabilidad para la Reintegración y, este se validó a través de ARPA; adicionalmente, se validó el funcionamiento del instrumento Línea Base de Reintegración.

- **ARQUEO:** efectúa el control y reporte de horario de los servidores públicos de la Agencia a través de este Sistema; adicionalmente, todas las Dependencia y/o Grupos ARN de la Subdirección Territorial lo utilizan para aprobar los turnos de compensación o de permisos de los servidores públicos de la Agencia.
- **CERTIFICADOS DE RETENCIÓN:** aplicativo que hace parte del inventario de Sistemas de Información y Servicios; al respecto, la OTI realiza el soporte técnico en el desarrollo para permitir, a contratistas y proveedores de la ARN, que generen los certificados de ingresos y retenciones a través del Portal Electrónico de la Agencia.
- **CORREO INSTITUCIONAL:** utilizado por todas las Dependencia y/o Grupos ARN de la Subdirección Territorial de la Agencia como medio de comunicación principal.
- **DATAMART:** aplicativo que hace parte del inventario de Sistemas de Información y Servicios; al respecto, la OTI realiza su soporte técnico. Datamart es una herramienta para realizar seguimiento, control y proyección del Proceso Misional; es un repositorio donde se encuentra la información histórica de: a) Atención Psicosocial; b) Formación Académica; y, c) Formación para el Trabajo de los participantes y tiene como fuente principal al SIRR.
- **HOMINIS (Administración y gestión de la nómina de los servidores públicos):** aplicativo que hace parte del inventario de Sistemas de Información y Servicios. El Grupo de Administración de Salarios y Prestaciones realiza el registro de la Información de Nómina de los Servidores Públicos de la Agencia a través de este Aplicativo.
- **ÍNDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN (ITA):** módulo que se encuentra en el Portal Electrónico de la Agencia; de acuerdo con lo estipulado en la ley 1712 de 2011 se indica a todas las entidades públicas que publiquen información de importancia en sus páginas electrónicas para que, tanto la ciudadanía como las partes interesadas, tengan fácil acceso a ella. Así las cosas, anualmente, se debe registrar el cumplimiento de los ítems revisados y requeridos por la Procuraduría General de la Nación (PGN) dentro de sus funciones y competencias. La Oficina Asesora de Planeación (OAP) realiza la retroalimentación sobre nuevos requerimientos identificados por la PGN para su cumplimiento.
- **INTRANET INSTITUCIONAL:** utilizado por todas las Dependencia y/o Grupos ARN de la Subdirección Territorial de la Agencia para la obtención de información de diferentes temas, así como para permitir el acceso al Sistema Integrado de Gestión para la Reintegración (SIGER); al SIRR; al Espacio Virtual de Aprendizaje (EVA); al aplicativo ARANDA; y, también, a Gestión del Conocimiento.

- **MECANISMO DE CONSULTA DE PAGOS:** aplicativo que hace parte del Inventario de Sistemas de Información y Servicios; al respecto, la OTI hace su soporte técnico; con este aplicativo se permite consultar la información de los pagos realizados a los beneficiarios, por parte de usuarios con diferentes perfiles y niveles de autorización, contando con los más altos niveles de disponibilidad, confiabilidad y seguridad. El aplicativo en producción a la fecha de corte de la presente auditoría, se habilitó para que lo puedan consultar los integrantes del Grupo de Pagaduría de la Subdirección Financiera; la Dirección Programática de Reintegración (DPR); y, también, el respectivo usuario con el Rol de *Call Center* quien tiene permisos de consulta de pagos de beneficiarios y proveedores. En este punto es importante resaltar que se cuenta con los derechos de autor de este Aplicativo para efectuar futuros mantenimientos y mejoras.
- **MÓDULO PQRS-D WEB:** administrado por el Grupo de Atención al Ciudadano adscrito a la Secretaría General; atiende las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias (PQRS-D) recibidas en la Agencia. Adicionalmente, todas las Dependencia envían las respuestas que proyectan a las PQRS-D que tienen a su cargo y las envían, por este módulo, al Grupo de Atención al Ciudadano quien se encarga de hacerlas llegar a los solicitantes.
- **PORTAL ELECTRÓNICO DE LA AGENCIA:** utilizado por todas las Dependencia y/o Grupos ARN de la Subdirección Territorial con el fin de buscar información necesaria para desarrollar algunas de sus actividades y, también, para subir los informes que tienen a su cargo de cara a la ciudadanía y partes interesadas.
- **REDES SOCIALES:** la Agencia cuenta con perfil en: *Facebook, Instagram, Twitter y YouTube*; estas cuentas son administradas desde la Oficina Asesora de Comunicaciones y, principalmente, se encargar de acercar a la ciudadanía y partes interesadas a las acciones que desarrolla la Agencia.
- **SARA (Herramienta para la consulta de entidades externas de datos básicos de identificación y acreditación de los participantes de los Procesos de Reintegración y Reincorporación):** sistema de información que hace parte del inventario de Sistemas de Información y Servicios; al respecto, la OTI realiza el soporte técnico para que los usuarios misionales puedan realizar la consulta de entidades externas de datos básicos de identificación y acreditación de los Participantes de los Procesos de Reintegración y Reincorporación. A través de esta herramienta se puede descargar el Certificado de Cumplimiento en el Proceso y Buena Conducta de los Participantes a los cuales se les aplica la Ley 1424 de 2010 a efectos de solicitar beneficios o para informar acerca de los requisitos que estos incumplen a las autoridades judiciales.
- **SIGER:** todas las Dependencia y/o Grupos ARN de la Subdirección Territorial utilizan este Sistema para subir sus respectivos reportes trimestrales de indicadores en los diferentes planes en los que participan; también, se utiliza para realizar el seguimiento a los indicadores de todas las áreas de la ARN. En el mismo orden de ideas, lo utilizan para la búsqueda de documentación específica de cada Proceso; para reportar todo lo relacionado con Riesgos y, también, con los Planes de Mejora que vienen desarrollando.

- **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA LA GOBERNABILIDAD (SIGOB):** utilizado por todas las Dependencia y/o Grupos ARN de la Subdirección Territorial para generar o recibir oficios y memorandos, así como para la búsqueda de los mismos. En algunos casos, también se utiliza para la publicación de resoluciones.
- **SIRR:** sistema de información que hace parte del inventario de sistemas de información y servicios al que la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) realiza el soporte técnico. La OTI, además, implementa todo el desarrollo del sistema de información en el que contribuye a los objetivos estratégicos de la ARN a través del registro, administración, control y seguimiento de las actividades de la Ruta para las Personas en Proceso de Reintegración o en Proceso de Reincorporación beneficiarios del programa, así como para permitir la consulta y entrega de información oportuna sobre estos temas; en este orden de ideas, soporta los procesos misionales de la ARN y responde a las necesidades de los procedimientos definidos para la atención a la población.

Por otra parte, la Subdirección de Seguimiento, trabaja con este Sistema desde el Rol de Administrador de Funcionalidades del Sistema; al respecto, los miembros de la Subdirección navegan en él para analizar los cambios o desarrollos que se solicitan para verificar su correcto funcionamiento. Adicionalmente, los servidores públicos y contratistas de la Agencia descargan información constantemente por medio de búsquedas avanzadas para la elaboración de productos o la atención a solicitudes de información que le son solicitadas.

Por otra parte, también cuenta con la funcionalidad de registro y tramite-de PQRS-D requeridas por la población objeto que llegan a la Agencia por esta vía; adicionalmente, para autorizar la apertura de casos excepcionales previstos en la población objeto.

b) Externos

- **SISTEMA ÚNICO DE GESTIÓN E INFORMACIÓN LITIGIOSA DEL ESTADO COLOMBIANO (e-KOGUI):** herramienta donde se registra la información litigiosa de la Entidad; es decir de las demandas judiciales y las conciliaciones extrajudiciales que tiene a su cargo. Principalmente, es utilizado por la Oficina Asesora Jurídica; la Subdirección Financiera y el Grupo de Control Interno de Gestión de la Agencia.
- **PORTAL ELECTRÓNICO DE LA CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN:** Aunque la Agencia no carga información en él, este portal sirve a todos los servidores públicos y contratistas de la Agencia para buscar información acerca de: a) Ejecución de Desarrollo Rural Integral; b) Planes Nacionales Sectoriales; c) Planes de Desarrollo con Enfoque Territorial; d) Plan Marco de Implementación; e) Programa Nacional Integral de Sustitución Voluntaria (PNIS); f) Plan Integral Municipal y Comunitario de Sustitución y Desarrollo Alternativo (PISDA); g) Planes Integrales de Reparación Colectiva (PIRC); h) Planes para Facilitar la Comercialización de los Productos Campesinos; i) Sistema Integral De Seguridad; y, j) Acción Integral Contra Minas Antipersonal (AICMA), entre otros temas.
- **REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS (RNBD):** la OAP, a través de esta herramienta, realiza la validación periódica y la actualización de la información de Bases de Datos registradas en esta plataforma. Se inicia con el registro de la información principal (nombre titulares de las

bases) y los cambios que se presenten en la caracterización de cada una de ellas; esta información se debe reportar en los primeros 10 días hábiles de cada mes cuando se requiera realizar actualización de tipo sustancial como, por ejemplo, las siguientes: a) Finalidad de la base de datos; b) Cambio de políticas de tratamiento de la información, transferencia y transmisión de datos personales; c) Encargados del tratamiento de la información entre otros; d) Canales de atención al titular; y, e) Clasificación o tipos de datos personales almacenados en cada base de datos.

En el mismo orden de ideas, se registran novedades e incidentes de seguridad de información en la plataforma web de la RNBD tales como: a) Reclamos presentados por los Titulares (estos se deben reportar los primeros 15 días hábiles del mes de febrero y agosto de cada vigencia); y, b) Incidentes de seguridad de información que deben ser reportados dentro de los 15 días hábiles posteriores al registro del evento.

- **SISTEMA ELECTRÓNICO PARA LA CONTRATACIÓN PÚBLICA (SECOP):** plataforma transaccional utilizada por los miembros del Grupo de Gestión Contractual de la Secretaría General para adelantar procesos de contratación, así como la aprobación y el seguimiento de los mismos. Es importante aclarar que todos los directivos de la Agencia que tienen a su cargo contratistas utilizan este Sistema para efectuar sus actividades de Supervisión.
- **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL EMPLEO PÚBLICO (SIGEP):** es utilizado por todos los servidores públicos y contratistas de la Agencia para generar y/o actualizar sus Hojas de Vida; también se usa para generar y/o actualizar la declaración de bienes y rentas de los servidores públicos de la Agencia. Adicionalmente, los directivos de la Agencia diligencian el Formulario de Gerencia Pública.
- **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA (SIGEPRE):** la OTI realiza el soporte técnico para que los usuarios designados pueden acceder al realizar los respectivos registros a los indicadores que tienen a su cargo. Es la herramienta a través de la cual se realiza el seguimiento trimestral a los indicadores del Plan Sectorial; para el registro de la información, la OAP gestiona con el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República (DAPRE) la creación de los usuarios y contraseñas, actividad que incluye la instalación de un aplicativo (*token*) en el teléfono celular del encargado. El plazo de registro lo determina el DAPRE a través de correo electrónico. Luego del registro del seguimiento la Jefa de la Oficina Asesora de Planeación de la ARN debe revisar la información y registrar comentario de aprobación en cada indicador.

Adicional a la OAP también es usada por la Subdirección Financiera; la Subdirección de Seguimiento; La Oficina Asesora Jurídica; y, la Subdirección Administrativa.

- **SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA (SIIF):** herramienta modular automatizada que integra y estandariza el registro de la gestión financiera pública, con el fin de propiciar una mayor eficiencia en el uso de los recursos de la Nación y de sus entidades descentralizadas y de brindar, igualmente, información oportuna y confiable.

A través de este Sistema se oficializa el proyecto de presupuesto para cada vigencia; también se utiliza para la descarga de información de consulta para proyectos de inversión y se registra

información de los trazadores presupuestales: a) Construcciones de paz; b) Étnico; y, c) Equidad de la Mujer; por lo tanto, es uno de los principales activos de información de la Agencia, pues por este medio se registran todas las operaciones relacionadas a la ejecución presupuestal y la gestión contable de la ARN. Adicionalmente, se utiliza para la aprobación de las comisiones de viaje de los servidores públicos de la Agencia.

- **SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL POSCONFLICTO (SIPO):** Sistema cuya función principal es contribuir a la transparencia, seguimiento, veeduría, control ciudadano y verificación de la implementación de las acciones para el Posconflicto. En el SIPO la Agencia realiza el reporte de los avances de la Entidad frente al cumplimiento de las metas definidas en el Plan Marco de Implementación (PMI); al respecto, la ARN tiene a su cargo el reporte de 14 indicadores del PMI; la OAP es la encargada de reportar, mensualmente, el avance del seguimiento que registran los responsables de cada indicador en la Matriz del Plan de Acción que se encuentra cargado en el SIGER. La DPR, la Subdirección Financiera, la OAP y la OTI tiene relación directa con este Sistema.
- **SISTEMA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE GESTIÓN Y RESULTADOS (SINERGIA):** plataforma dispuesta por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) para registra el seguimiento a los indicadores relacionados con los temas de Reintegración y Reincorporación consignados en el PND. En la Agencia la Subdirección de Seguimiento reporta, mensualmente, información de cinco (5) indicadores, a saber: a) Porcentaje de personas atendidas; b) Número de Personas Culminadas de Reintegración; c) Avance del 50% del Proceso de Reincorporación ("Desembolsos de proyectos productivos individuales y colectivos"); d) Porcentaje de implementación del Componente Indígena del Programa Especial de Armonización; y, e) Porcentaje de implementación del componente para comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras (NARP) del Programa Especial de Armonización con Enfoque Diferencial Étnico y de Género).
- **SISTEMA DE RENDICIÓN ELECTRÓNICA DE LA CUENTA E INFORMES (SIRECI):** sistema donde se registra la información de la cuenta fiscal y el reporte de la gestión contractual de la Agencia; a su vez, es administrado por la Contraloría General de Nación.

El Grupo de Control Interno de Gestión de la Agencia, con la información que le hacen llegar las demás dependencias de la Agencia, se encarga de llevar a cabo el reporte de información en este Sistema.

- **SISCONPES:** aplicativo electrónico desarrollado en el DNP como herramienta para la gestión de los documentos de los Consejos Nacionales de Política Económica y Social (CONPES); el mismo cuenta con cuatro (4) módulos de trabajo, a saber: a) Módulo de Consulta; b) Módulo de Elaboración; c) Módulo de Seguimiento; y, d) Módulo de Administración. La OAP reporta en este aplicativo, de manera semestral, la gestión realizada sobre la acción del CONPES 3931 de 2018: 1.3 "Liderar la gestión de recursos para garantizar el funcionamiento del componente FARC en el CNR y los CTR"; a su vez, la Oficina Asesora Jurídica (OAJ) reporta el indicador correspondiente a la Mesa de Reunificación Familiar "4.21 Fortalecer la Mesa Intersectorial que definirá la estrategia para facilitar la reunificación familiar de exintegrantes de las FARC-EP y sus familias". En el mismo orden de ideas, la Subdirección Legal realiza el reporte del avance y cumplimiento de las acciones 4.34 y 4.35 que tiene a su cargo; Finalmente, la Subdirección de

Seguimiento reporta, a través de este Sistema, los indicadores de: a) Fortalecimiento del SIRR; b) Reporte de Beneficiarios PDEA; c) Reporte de Perfiles Socio Laborales; d) Seguimiento a la Reincorporación Económica; y, e) Seguimiento a Formación Académica (FA) y Formación para el Trabajo (FPT).

- **SISPAZOS:** sistema es competencias del Congreso de la Republica de Colombia, cuenta con el apoyo de la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI). En este Sistema se informa acerca de los indicadores del PMI; así las cosas, los indicadores que se reportan en SisPAZOS son los mismos indicadores que se reportan en SIPO y, en consecuencia, los insumos son los mismos tanto para uno como para el otro.
- **REGISTRO DE SEGUIMIENTO A LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN (SPI):** sistema donde se registra el seguimiento de proyectos con financiación de recursos de inversión asignados a la Agencia dentro del Presupuesto General de la Nación; esta plataforma se encuentra administrada por el DNP.
- **SISTEMA UNIFICADO DE INVERSIONES Y FINANZAS PÚBLICAS (SUIFP):** sistema de información administrado por el DNP que integra los procesos asociados a cada una de las fases del ciclo de la inversión pública, acompañando los proyectos de inversión desde su formulación hasta la entrega de los productos, articulándolos con los programas de gobierno y las políticas públicas. A través del SUIFP se realiza el ingreso de la información mínima requerida en los proyectos de inversión y se soportarán los procesos para gestionar el proyecto en sus etapas de formulación, presentación, viabilidad, ejecución, incluyendo su seguimiento y evaluación. En la Agencia, la OAP gestiona los avales y tramita tanto el presupuesto de inversión para el anteproyecto de presupuesto como la distribución de cuotas de recursos asignados y, también, realiza la administración de usuarios para el registro de la información.
- **SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES (SUIT):** sistema utilizado como instrumento de apoyo para la implementación de la Política de Racionalización de Trámites; tiene como propósito ser la fuente única y válida de información de trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA) que las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía. La OAP se encarga de asesorar a las dependencias respecto de este tema.

Analizadas las herramientas o aplicativos para el reporte de información, así como lo consultado a los directivos y verificada la información reportada, de manera verbal y escrita, por los directivos de la Agencia se concluye lo siguiente:

- A pesar de reportar la información requerida en los aplicativos y herramientas dispuestas, se requiere afianzar el conocimiento de las herramientas internas y externas que la Agencia utiliza para el registro de información porque es importante conocer cuál es su funcionalidad ya que, en algún momento, pueden ser insumo para otros reportes; adicionalmente, dicha información debe tener un criterio de unificación y consolidación general de la temática que lidere el directivo responsable.
- Es preciso aplicar actividades de control como mecanismos de verificación de la información que se reporta en dichos aplicativos o herramientas, toda vez que se han presentado inconsistencias en sus registros; las mencionadas inconsistencias se han manifestado por parte de la OAP; en las observaciones y recomendaciones de los informes efectuados por el Grupo

de Control Interno de Gestión; y, también, por los entes externos de control (CGR; PGN; y, DNP, entre otros).

La aplicación de los controles debe tener una trazabilidad coherente y coordinada de la gestión y operación institucional, así como la realización de un reporte unificado de información en los diferentes aplicativos y herramientas utilizados por la Agencia.

4.2.2. Informes – Actividades de control

4.2.2.1. Dirección Programática de Reintegración (DPR)

Desde la DPR, y junto con sus subdirecciones y Grupos ARN a escala regional, se diseña, desarrolla, implementa y efectúa seguimiento y monitoreo a las Rutas de Reintegración y Reincorporación definidas para la población objeto de los beneficios de la Agencia y estas, a su vez, se constituyen en la herramienta y elemento de control más importante de la Entidad para el cumplimiento de su objeto misional y para la prestación del servicio de asesoría y acompañamiento, mismo que se encuentra encaminado a satisfacer las necesidades y expectativas de ésta población con características especiales.

La información presentada por el Director Programático se concentra y se cumple con el trabajo realizado, en equipo, con los funcionarios adscrito a las Subdirecciones a) Territorial; b) Legal; y, c) Seguimiento; es decir, que su función global se cumple con los informes que presentan estas dependencias.

Frente a las actividades de control la DPR realiza las siguientes:

- Conformación de un Equipo primario, el cual realiza el seguimiento a la gestión y operación que deben cumplir las Subdirecciones bajo su cargo.
- Establecimiento de reportes de información trimestral que deben cumplir sus Subdirecciones.
- Liderazgo y gestión sobre la operación que se tiene que realizar en cumplimiento de las rutas de reincorporación y reintegración.
- Verificación de informes que presentan las Subdirecciones.

4.2.2.1.1. Subdirección Territorial (ST)

Desde la ST, en el marco del Plan de Acción Institucional (PAI), se presentan informes de seguimiento, trimestralmente, a los indicadores que le corresponden dentro de este Plan. Estos reportes contemplan el avance cualitativo y cuantitativo de los indicadores respecto a la meta establecida para el trimestre. Una vez revisado y avalado por la DPR el reporte se procede a cargar la información en la plataforma SIGER y se generan los insumos para reportar en: a) SISCONPES; b) SIIPO; c) SINERGIA; d) SISPASOS; e) SIGEPRE; y, f) SIRECI, entre otros.

Como actividades de control la ST realiza seguimiento y control a través de:

- Bases de datos.
- Reuniones de verificación.
- Correos electrónicos.
- Comunicaciones telefónicas.

- Tableros de control y retroalimentar a los Grupos ARN a escala regional.
- Actividades de autocontrol a los procesos.
- Carpeta compartida para la revisión de la información que se procesa.

Para llevar a cabo la gestión de los riesgos del Proceso de Implementación el Subdirector Territorial realiza las siguientes actividades:

- Revisar el Mapa de Riesgos del Proceso en conjunto con su equipo de trabajo cada vigencia o cuando se considere necesario.
- Designar una (1) persona del equipo de trabajo que realice seguimiento mensual para efectuar el reporte del riesgo ubicado en zona extrema y, trimestralmente, para los demás riesgos.
- Utilizar el aplicativo SIGER para el registro y control de los riesgos.
- Actualizar el Mapa de Riesgos del Proceso teniendo en cuenta las recomendaciones y lineamiento de la OAP y del Grupo de Control Interno de Gestión.

Los riesgos se definen a través de los estudios previos que se desarrollan en el marco de los procesos de contratación directa; licitación pública y demás modalidades de contratación que se adelantan para el desarrollo de las actividades establecidas en la ST. En este sentido, y con el fin de mitigar el riesgo, se toman las siguientes acciones:

- Realizar seguimiento a la actividad contractual del Proceso, mediante la solicitud y revisión de los informes de actividades mensuales, con el fin de constatar que los contratistas cumplan con la totalidad de las obligaciones de sus contratos en términos de eficiencia, eficacia y efectividad en relación con la entrega de los productos que se tienen pactados.
- Impartir directrices, a los Coordinadores de los Grupos ARN de la Subdirección, en la referente a las medidas que se deben tomar para salvaguardar la integridad física y la salud de los contratistas de la ARN que trabajan en las regiones; así las cosas, es preciso limitar los desplazamientos a lo estrictamente necesario para el cumplimiento de la misión de la Agencia y, a su vez, con los protocolos sanitarios establecidos en razón a la Pandemia de COVID19.
- Seleccionar al personal idóneo para que lleve a cabo el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable y jurídico que dé forma, en la etapa precontractual y contractual, a una buena programación financiera; asimismo, que se encargue de crear el expediente contractual y que este, a su vez, verifique que los expedientes cuenten con los soportes correspondientes. En el mismo orden de ideas, que verifique la calidad de las evidencias que se dejan en cumplimiento de los productos o entregables pactados. Finalmente, que se encargue de emitir las alertas correspondientes en caso de un potencial incumplimiento de alguna obligación contractual y que, al finalizar, realice el acompañamiento correspondiente hasta la liquidación del contrato.

4.2.2.1.2. Subdirección de Seguimiento (SG)

Desde el Despacho de la Subdirección, y en el marco del PAI, se emiten los siguientes informes y/o reportes:

- Reporte semestral a SISCONPES del indicador de Fortalecimiento del SIRR para las Vigencias 2019 y 2020.
- Reporte trimestral de personas atendidas en los procesos liderados por la ARN en el SIGER para las Vigencias 2019 y 2020.

- Reporte trimestral de personas que culminan el Proceso de Reintegración en el SIGER para la Vigencia 2020.
- Reporte trimestral del Proceso de Evaluación Misional para la Vigencia 2019 en el SIGER.
- Construcción de la Matriz de Seguimiento sobre las dos (2) operaciones estadísticas certificadas en la ARN, a saber: a) Personas desmovilizadas; y, b) Índice de Reincidencia conforme a la solicitud efectuada por el Auditor Líder de la Auditoría realizada por el Departamento Nacional de Estadística (DANE) a la Operación Estadística de la Agencia.
- Con la publicación de la información reportada se elaboran los informes de gestión mensual; se consolida la información para el seguimiento trimestral que realiza el Director Programático de Reintegración; y, además, se elaboran presentaciones generales para uso de todos los funcionarios y contratistas de la Agencia.

Como actividades de control la Subdirección realiza seguimiento a través de:

- Carpeta compartida para la revisión de la información que se procesa.
- Definición de un equipo de trabajo, con los más altos índices de calidad y profesionalismo, para revisar toda la información que se genera en esta Dependencia.
- Impartir recomendaciones a los Coordinadores de los Grupos de la Subdirección de Seguimiento en la forma de cómo revisar la información como primera línea de defensa.
- Revisar y dar visto bueno para reportar la información final que sale de la Subdirección.
- Realización de reuniones semanales de seguimiento a la gestión con el equipo de trabajo de la Subdirección.

Para llevar a cabo la gestión de los riesgos del Proceso de Seguimiento, el Subdirector de Seguimiento realiza las siguientes actividades:

- Revisar anualmente, o cuando se requiera, el Mapa de Riesgos en conjunto con su equipo de trabajo.
- Designar una (1) persona del equipo de trabajo que realice seguimiento mensual para efectuar el reporte del riesgo ubicado en zona extrema y, trimestralmente, para los demás riesgos.
- Utilización del aplicativo SIGER para el registro y control de los riesgos.
- Para la Vigencia 2021 se está actualizando el Mapa de Riesgos del Proceso contando con las recomendaciones y lineamiento de la OAP y del Grupo de Control Interno de Gestión.

Con relación a la supervisión de contratos se aplican actividades de control tales como:

- Definir los riesgos en la elaboración de los estudios previos de los contratos que tiene a su cargo la Subdirección.
- Revisar mensualmente el cumplimiento de las obligaciones de los contratos que tiene a su cargo la Subdirección.
- Verificar los datos producto del intercambio de información que se derivan de los convenios que tiene la Subdirección.

4.2.2.1.3. Subdirección de Gestión Legal (SGL)

El Proceso de Gestión Legal participa en la acción orientada a coordinar la estrategia de corresponsabilidad con actores externos para el fortalecimiento de los Procesos de la Entidad;

teniendo en cuenta lo anterior, se generan informes y se llevan a cabo gestiones de articulación con autoridades judiciales y administrativas tales como: a) Justicia Especial para la Paz (JEP); b) Centro de Memoria Histórica (CMH); y, c) Fiscalía General de la Nación (FGN).

La Subdirección Legal, de forma trimestral, realiza el reporte ante la OAP de los diferentes indicadores, acciones, controles, planes y seguimientos elaborando, para esto, los informes correspondientes que se acompañan, igualmente, por las evidencias que soportan los datos anotados en los mencionados documentos.

En concordancia con lo anterior, al interior de la Subdirección, se realiza control a las actividades que, por competencia, ejecuta esta Dependencia a partir de los mecanismos establecidos para ello, entre los cuales se destacan los siguientes:

- **Figura de enlaces:** es un canal de comunicación de la Subdirección con los profesionales de Orientación Legal de los Grupos ARN de la ST. El mismo tiene como fin fortalecer el acompañamiento y seguimiento de las actividades propias de la SGL desarrolladas desde dichos Grupos; teniendo en cuenta lo anterior, un profesional de la Subdirección acompaña de manera permanente a un Grupo ARN de la ST para orientarlos y aclarar las dudas que les surjan en las actividades diarias que tengan que ver con el campo de trabajo de esta Dependencia.

Con la referida metodología, se pretende que los Profesionales de Orientación Legal de los Grupos ARN de la ST eleven sus consultas o requerimientos ante el enlace asignado empleando, para esto, medios electrónicos o la vía telefónica a fin de obtener orientación en los temas que sean de competencia de la Subdirección.

- **Lineamientos internos:** mecanismos mediante los cuales se imparten lineamientos para procurar una eficiente y eficaz ejecución de las actividades, en términos de oportunidad y calidad.
- **Reuniones de Equipo:** espacios en los cuales se presenta el balance de la ejecución de actividades y tareas encomendadas a los contratistas y funcionarios de la Subdirección; igualmente, se refuerzan líneas de acción y se procuran resolver las inquietudes que se presentan; estas reuniones se realizan de manera general para todos los funcionarios y contratistas o por grupos internos de trabajo de la Dependencia.
- **Actividades estratégicas:** la Subdirección Legal ha previsto, para la Vigencia 2020, la elaboración y ejecución de una serie de actividades estratégicas frente a algunos temas de competencia de la Dependencia, tales como:
 - **Estrategia Ley 1424 de 2010:** tiene como objetivo dirigir esfuerzos institucionales de forma focalizada para la finalización de gestiones institucionales relacionadas con la mencionada Ley cumpliendo, así, los postulados de esta normatividad.
 - **Estrategia Justicia y Paz:** tiene dos (2) objetivos, a saber: a) Objetivo 1: desarrollar la caracterización y sistematización de las personas postuladas a la Ley 975 de 2005 con el fin, primordial, de determinar la población objeto de atención por parte de la Agencia y la orientación legal que se brindaría a dicha población; y, b) Objetivo 2: fortalecer el seguimiento

de la situación jurídica de las Personas en Proceso de Reintegración Especial de Justicia y Paz con miras a robustecer el apoyo legal en el marco de la gestión institucional.

- Estrategia para atender las alertas tempranas y/o requerimientos emitidos por el Sistema de prevención y alerta para la reacción rápida ante los riesgos y amenazas a los derechos a la vida, a la integridad, libertad y seguridad personal, libertades civiles y políticas, e infracciones al Derecho Internacional Humanitario: tiene como objetivo establecer las acciones a realizar por parte de la Agencia para dar trámite a las alertas tempranas y/o requerimientos emitidos por el Sistema en mención, mismo que se encuentra reglamentado por el Decreto 2124 de 2017.
- Estrategia Métodos de Operación de la Subdirección de Gestión Legal: tiene como objetivo revisar, actualizar o crear los métodos de operación y documentos de apoyo de la Subdirección de acuerdo con lo establecido para cada uno de los Procesos que se trabajan en la ARN, a saber: a) Proceso de Reintegración (Resolución 754 de 2013); b) Proceso de Reintegración Especial de Justicia y Paz (Resolución 1724 de 2014); y, c) Proceso de Reincorporación (Resolución 4309 de 2019).

Para verificar el cumplimiento en la definición, seguimiento y monitoreo de riesgos, la Subdirección Legal realiza las siguientes actividades de control:

- Efectuar reuniones entre los responsables de reportar y el Líder del Proceso con el fin de analizar la necesidad de modificar los riesgos o agregar o eliminar alguno de acuerdo con los resultados evidenciados en el periodo anterior.
- Realizar seguimiento y monitoreo de los riesgos a través del establecimiento de lineamientos que se comunican, vía correo electrónico y memorando, cada vez que se evidencia la necesidad.
- Llevar a cabo reuniones con el equipo de trabajo.
- Hacer seguimiento a la labor de enlace de los profesionales de la Subdirección en lo que respecta a los riesgos.
- Revisar las actas y evidencias mensuales y trimestrales reportadas por los Coordinadores de los Grupos ARN de la Subdirección Territorial y que forman parte de las evidencias correspondientes a los riesgos del Proceso.

Con relación a la supervisión de contratos en la Subdirección se realiza el control del contrato de Seguro de Vida de las personas que hacen parte de los Procesos liderados por la Entidad; esta acción se realiza mediante las siguientes actividades:

- Desde la elaboración de los estudios previos se definen los riesgos asociados al cumplimiento del objeto contractual.
- Revisión mensual del cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- Verificación de los datos producto de intercambio de información que se derivan de los convenios.
- Presentación de reporte de informe a la DPR sobre el comportamiento de este contrato.

4.2.2.1.4. Conclusión General – Calidad y Oportunidad de la Información de la DPR

Producto de la auditoría realizada se ha identificado que la DPR, a través de las Subdirecciones que lo componen, aplican controles adecuados para la revisión y presentación de la información relacionada con la Población Objeto de Reintegración y Reincorporación para reportar en:

- Aplicativos internos y externos (SIGER, SIRR, SIIPO, SISCONPES, SIGEPRE, SINERGIA, Carpetas compartidas, entre otros).
- Consolidación del Informe de Gestión que presenta la OAP.
- Informe al Congreso de la República.
- Proyectos de Inversión.
- Informes requeridos por la Consejería Presidencial para la Estabilización y la Consolidación.
- Informe de la Cuenta Fiscal de la Agencia.
- Respuesta a los requerimientos de la CGR y la PGN.
- Rendición de Cuentas.

Sin embargo, se observa que las Subdirecciones de Seguimiento y Territorial presentan inconsistencias en la aplicación de los controles para la verificación y retroalimentación frente a la oportunidad y calidad de la información en los siguientes casos:

- En la revisión realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión al Plan de Acción por dependencia, correspondiente al primer semestre de 2020, se presentaron observaciones e inconsistencias.
- Actividades de seguimiento a Planes de Mejora, pues se presentaron observaciones en los soportes de evidencias y registro.
- Reporte de Riesgos para el cierre de la Vigencia 2019 y, también, para el primer semestre de la Vigencia 2020, pues se presentaron algunas observaciones sobre la descripción del riesgo los controles y las evidencias.
- Informes presentados por la OAP en los Comités de Seguimiento y Desempeño; en los mismos se informó acerca de algunas irregularidades al momento de reportar información en aplicativos internos y externos.
- Revisiones externas que efectúan organismos de control (CGR; DNP; y DAPRE, entre otros).
- Informes de auditorías presentadas por el Grupo de Control Interno de Gestión.

Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que se requiere fortalecer los controles y retroalimentación para verificar y validar la oportunidad y calidad de la información que reporta la DPR y las Subdirecciones que la componen, así como las evidencias que se dejan, en los reportes de los aplicativos internos y externos que tienen a su cargo; lo anterior con el fin de mantener la coherencia y articulación de la información, pues de lo contrario se podría ocasionar la materialización de los riesgos de:

- Ineficacia e ineficiencia en la gestión institucional.
- Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración.

- Presentación de información desactualizada o inconsistente, para realizar el monitoreo, seguimiento y evaluación del proceso y la política de reintegración y reincorporación.
- Uso indebido de la información.

En el mismo orden de ideas, se podría ver comprometida la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información que, en consecuencia, generaría el incumplimiento a lo establecido en los manuales: a) Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (Código: DE-M-03; Versión: V-8); b) Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (Código: TI-M-01, Versión: V-8); y, c) Gestión del Riesgo (Código: DE-M-02; Versión: V-7).

4.2.2.2. Oficina Asesora de Planeación (OAP)

La Planeación Institucional representa unos de los elementos de control de mayor importancia para lograr la misionalidad de la Entidad; esta se desarrolla a través de controles o actividades de control de dirección, coordinación, ejecución y seguimiento, así como la prestación del servicio producto del cumplimiento de las funciones, obligaciones, compromisos, responsabilidades, actividades y tareas para obtener los resultados y/o metas planificadas.

La OAP aporta al PAI, de manera directa, con el objetivo Número 5 de la Agencia: "Optimizar los procesos institucionales para el cumplimiento de la misión"; y, también, el Numeral 5.2: "Promover y afianzar la cultura de servicio de la ARN, en términos de calidad, oportunidad, pertinencia, eficiencia y eficacia": Adicionalmente, la OAP se encuentra directamente relacionada con la Dimensión del MIPG: "Direccionamiento Estratégico y Planeación".

En el mismo orden de ideas, la OAP genera y publica los siguientes informes:

- **Internos**

- Informe de Gestión Institucional: este se presenta de forma trimestral y un consolidado al final de cada vigencia.

- **Externos**

- Informe de Rendición de Cuentas.
- Informe de rendición de Cuentas de Paz.
- Informe al Congreso de la República.
- Informe a Grupos Étnicos.
- Reportes y revisión de evidencias para los indicadores que tiene la Agencia a su cargo en los Sistemas SIIPO, SISCONPES SisPAZOS y SINERGIA,
- Se realiza registro de formulación y modificaciones en la gestión de los proyectos de inversión en el SUIFP

Después de la verificación realizada en la auditoría se comprueba que, todo lo anteriormente mencionado, se encuentra debidamente revisado y publicado en los sitios que le corresponden; en cuanto a las evidencias también se encuentran ubicadas en las carpetas dispuestas para tal fin.

Como actividades de control La Jefa de la Oficina Asesora de Planeación realiza las siguientes actividades:

- Distribuir equitativamente, entre el equipo de trabajo de la OAP, las actividades que se tienen a cargo para que, cada uno de los miembros, apoye a la Dependencia con sus conocimientos y liderazgo.
- Consolidar enlaces de dependencias para la articulación, comunicación y retroalimentación de la información que se genera para la presentación de los informes y registros en los aplicativos internos y externos.
- Verificar y hacer seguimiento a la información para la presentación de los informes y su reporte en los aplicativos internos y externos.
- Revisar, en temas de calidad y oportunidad, las evidencias que se cargan en las carpetas compartidas y en los aplicativos externos.
- Registrar datos en el Plan de Acción Sectorial.
- Administrar el Sistema de TMS (Sertisoft); este Sistema es donde funciona y corre el SIGER.
- Desarrollar el mecanismo de planeación, ejecución y seguimiento a las políticas que se dictan externamente y, también, aquellas que se enmarcan en el MIPG.
- Administrar y reportar los seguimientos a proyectos de inversión.
- Registrar y hacer seguimiento a los indicadores del Acuerdo Final de Paz entre el gobierno nacional y las extintas Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia – Ejército del Pueblo (FARC-EP).
- Hacer seguimiento al tema de protección de datos y registro de bases de datos.
- Registrar y hacer seguimiento a la Ley de Transparencia.
- Manejar y solventar situaciones tácticas y estratégicas de la Entidad.
- Liderar y apoyar la implementación, mantenimiento y mejora de los sistemas que la Agencia determine utilizar y certificar.
- Realizar procesos de retroalimentación mediante correo electrónico y comunicación directa a las dependencias de la Agencia que lo soliciten.
- Liderar y articular la definición e implementación de la política de riesgos institucional.
- Liderar la definición de lineamientos e implementación de la planeación y gestión institucional.
- Consolidar informes y presentarlos en los diferentes Comités de la Agencia donde hace presencia la Oficina.
- Realizar seguimiento a 14 indicadores del Sistema Integrado de Información para el Posconflicto (SIIPO) y a los indicadores que la Agencia tiene a su cargo del Documento Conpes 3931.

Para la verificar del cumplimiento de definición, seguimiento y monitoreo de riesgos del Proceso de Direccionamiento Estratégico, la OAP ejecuta las siguientes actividades de control:

- Reunión interna para la construcción participativa de los riesgos.
- Asignación de un responsable al interior de la OAP para que efectúe el seguimiento de acciones de tratamiento a los riesgos.
- Aprobación de registro o modificaciones por parte de la Jefa de la Oficina a los riesgos de la Agencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, se resalta el alto grado de compromiso que tiene la Jefa de la OAJ como directiva, pues da óptimo cumplimiento a todas sus responsabilidades, así como tiene una gran capacidad para la apropiación de todos los temas que son de su resorte; asimismo, su conocimiento en la aplicación de controles que apoyan a los resultados de su gestión y en la búsqueda de la mejora continua de la Entidad.

Se observa que la calidad de los informes y la información reportada en los aplicativos internos y externos bajo la responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación es confiable, íntegra y adecuada.

4.2.2.3. Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)

Las Tecnologías de la Información se constituyen como otro elemento de control para la Entidad. Estas comprenden herramientas, aplicativos e instrumentos que respaldan la operación y gestión institucional desde la entrada, proceso y salida de información hasta la prestación del servicio público por el personal responsable de sus funciones, obligaciones, compromisos, actividades y tareas asignadas; además, las tecnologías de la información contemplan, o definen en ellas, los controles que se deben aplicar para prevenir la ocurrencia de eventos que pueden impedir el correcto funcionamiento y resultado de las mismas en la Entidad.

La OTI aporta al PAI de manera directa con el objetivo estratégico de la Entidad Número 5: "Optimizar los procesos institucionales para el cumplimiento de la misión" y a la Estrategia del Numeral 5.4.: "Consolidar las TIC como herramienta para la gestión institucional"; en el mismo orden de ideas, tiene que ver con la Dimensión del MIPG: "Gestión con valores para el resultado".

Adicionalmente, la OTI genera los siguientes informes:

- **Internos**

- Informes de Supervisión de Contratos.
- Informes que se suben al SIGER como evidencia de los indicadores; acciones de mejora y Mapas de Riesgos.
- Se realiza apoyo a la OAP con lo concerniente a las Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital relacionadas en el Formulario Único de Registro de Avance de la Gestión (FURAG).

- **Externos**

- La OTI no efectúa informes hacia el exterior, pero da apoyo para gestionar informes en:
 - Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (MinTIC): se gestiona la documentación requerida para la obtención de certificaciones de sellos de excelencia y, también, la documentación requerida para concursar en "Máxima Velocidad".
 - DAPRE: cumplimiento de los compromisos relacionados en el Plan Estratégico Sectorial.
 - CGR: otorgar permisos a esta Entidad, de acuerdo con lo establecido en la Circular N° 9 de 2020, para facilitar el acceso a la información de los sistemas misionales.

Los anteriores informes, se encuentran en las carpetas compartidas dispuestas para este fin; así las cosas, en revisión aleatoria se verifica el cumplimiento en lo referente a la calidad de la información. Adicionalmente, para la verificación de esta información, se aplican actividades de control tales como:

- Realizar mesas de trabajo revisando la gestión de la operación de los servicios tecnológicos; el Plan Anual de Adquisiciones (PAA); la ejecución presupuestal; y, también, los avances en los

desarrollos según los requerimientos solicitados al sistema de información misional y a los sistemas o aplicativos de apoyo.

- Realizar el seguimiento a la información que se reporta en el aplicativo SIGER y que da cuenta de los indicadores; riesgos del proceso; y, también, acciones de mejora de los diferentes planes que tiene la OTI para reportar su gestión.
- Efectuar reuniones para llevar a cabo el seguimiento presupuestal del PAA del acuerdo de desempeño; en los casos que se requiere se envía comunicación, vía correo electrónico, a los supervisores para dar cumplimiento a esta actividad.
- Efectuar reuniones con los supervisores de los contratos de la OTI para llevar el control en la ejecución y liquidación contractual.
- Llevar control de los reportes para los casos allegados en la herramienta ARANDA relacionadas con las gestiones de los especialistas de la OTI.
- Gestionar y revisar el tablero control en la herramienta ARANDA; este da cuenta de la gestión de los requerimientos e incidentes por parte de especialistas de la OTI, incluidos los Asistentes de Información de los Grupos ARN de la Subdirección Territorial.

Para verificar cuáles informes se generan en lo relacionado con los sistemas de seguridad de la información se llevan a cabo las siguientes acciones:

- Presentar, a escala interno de la OTI, los resultados de la vigencia anterior; esta información será insumo para la planificación de los planes, metas proyectos, riesgos y presupuesto de la siguiente vigencia.
- Ejercer el Autocontrol en la revisión de los casos que se presentan en el SIRR y en ARANDA que tienen a su cargo los especialistas de la OTI.
- Reportar la gestión de la OTI en los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño y Directivo presentando, para esto, los avances que se han tenido; las gestiones realizadas y las propuestas en las que se deben tomar las decisiones.
- Reportar, anualmente, los resultados de la evaluación en la implementación de “Gobierno Digital” y “Seguridad Digital” consignadas en el instrumento FURAG del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).
- Definir las políticas de seguridad de la información en el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (Código: TI-M-01, Versión: V-8).
- Realizar la medición del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) que muestra los resultados de la implementación de la Política de Seguridad Digital en la Agencia.
- Hacer parte de la Mesa de Seguridad y, también, presentar las recomendaciones y propuestas de los diferentes temas tratados en ella, así como interactuar con el nivel directivo en todos los aspectos relacionados con la seguridad de la información.
- Presentar informes de avance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en los Comités Directivos y en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Canalizar, con la Mesa de Servicios la gestión de los boletines del *Computer Security Incident Response Services* (CSIRT) Gobierno y CSIRT Policía.
- Liderar la Política de Seguridad Digital en la Agencia.
- Interactuar con la cabeza del sector en los temas relacionados con seguridad digital.
- Definir la articulación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información con el Sistema Integrado de Gestión.

- Llevar a cabo la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información a través de un plan de trabajo que contiene temas específicos a desarrollar.

En cuanto a las actividades de control de verificar el cumplimiento de definición, seguimiento y monitoreo de riesgos se realizan las siguientes acciones, a saber:

- Para definir los riesgos del proceso, anualmente, se hace revisión de los que se encuentran actualmente teniendo en cuenta los hallazgos que al Proceso le han proferido; la normatividad vigente; y, también, las directrices impartidas por el Director de la Agencia en circulares de seguimiento a la planeación. Este proceso se hace en conjunto con los Coordinadores de los Grupos de la OTI.
- Para el Seguimiento y Monitoreo de las acciones de los riesgos, trimestralmente o mensualmente según sea el caso, se envía correo a los responsables de las mismas reiterando el registro que se debe realizar a las acciones de riesgos que tiene el Proceso Gestión de Tecnologías de la Información en el SIGER. Asimismo, la OTI, como responsable del Proceso realiza los análisis a cada uno de los riesgos establecidos.
- Revisar, en conjunto con los supervisores de los contratos que la OTI tiene a su cargo, la ejecución de las obligaciones establecidas para, así, llevar un adecuado monitoreo sobre el cumplimiento de los mismos.

Como conclusión, se resalta el compromiso, responsabilidad y desempeño para el cumplimiento de las funciones de la Jefa de la OTI, pues demuestra conocimiento y profesionalismo para apoyar la gestión institucional en la materia, así como la aplicación de actividades de control para garantizar el logro de los resultados esperados y la mejora continua.

En esta auditoría se observa que la calidad la información reportada en los aplicativos, tanto internos como externos, bajo la responsabilidad de la OTI es confiable, íntegra y adecuada.

4.2.2.4. Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC)

El tema de las comunicaciones en la Agencia se constituye en un elemento de control primordial para la visibilización de la gestión institucional tanto hacia adentro como hacia afuera de la Entidad; igualmente, se deriva de los resultados obtenidos en la implementación de las Rutas de Reintegración y Reincorporación y las demás actividades que se realizan en la ARN.

La OAC aporta al PAI, de manera directa, al objetivo institucional 5. "Optimizar los procesos institucionales para el cumplimiento de la misión"; este mismo se ata a la estrategia Numeral 5.7. "Definir un marco de comunicación que visibilice y posicione la gestión institucional". Asimismo, se encuentra estrechamente relacionada con la Dimensión del MIPG "Información y comunicación".

La OAC, también, presenta insumos para:

- Elaborar el Informe de Austeridad de Gasto en la parte relacionada con comunicaciones.
- Realizar el Informe de seguimiento a la Directiva N° 9 emitida por el Sector Presidencia.
- Efectuar los informes de supervisión de los contratos que tiene a su cargo para su respectivo pago.
- Registrar los datos a subir en el PAI, así como en el indicador del Proceso Gestión de Comunicaciones; en el informe de avance a los Planes de Mejora que tiene a su cargo; y, también, en el Mapa de Riesgos de su Proceso.

La OAC tiene como actividades de control las siguientes:

- Apropiar y fomentar el uso del Manual de Operación Proceso de Gestión de Comunicaciones (Código: CO-M-01, Versión: V-3).
- Verificar y coordinar los temas de comunicación que se van a divulgar, especialmente lo relacionado con: ¿A quién se va a comunicar? Y ¿Cómo se va a comunicar?
- Trabajar, conjuntamente con el Director General de la ARN, para la redacción de comunicados de prensa.
- Mantener contacto directo y constante con los diferentes medios de comunicación colombianos y extranjeros interesados en los temas propios de la misionalidad de la Agencia.
- Hacer acompañamiento en las diferentes ruedas de prensa en las que asiste el Director General de la Agencia.
- Realizar las asesorías respectivas frente a las campañas, tanto internas como externas, que se planean en la Entidad.
- Organizar eventos donde se deba mostrar la misionalidad de la Entidad.
- Revisar los soportes y los datos para verificar la calidad de la información que presenta la Dependencia.
- Analizar la información que se va a presentar en relación con el reporte de acciones en el PAI; en el Indicador del Proceso; y, también, en las acciones del Mapa de Riesgos del Proceso. Al respecto, se valida la información con el profesional que le apoya en esta labor y se hace verificación de los controles dispuestos por el mismo Proceso para dar cumplimiento a las evidencias presentadas.

En lo referente a la gestión de los riesgos del Proceso la Jefa de la OAC realiza las siguientes actividades:

- Anualmente y, también, cuando se requiera es preciso realizar la revisión del Mapa de Riesgos del Proceso en conjunto con el equipo de trabajo que compone a la Dependencia.
- Designar una (1) persona del equipo de trabajo que realice seguimiento mensual para efectuar el reporte del riesgo ubicado en zona extrema y, trimestralmente, para los demás riesgos.
- Utilizar el SIGER para el registro y control de los riesgos.
- Actualizar el Mapa de riesgos con las recomendaciones y lineamiento de la OAP y del Grupo de Control Interno de Gestión.

Con relación a la supervisión de contratos se aplican las siguientes actividades de control:

- Elaborar los estudios previos de los contratos que tiene a su cargo para definir los riesgos asociados al cumplimiento del objeto contractual.
- Revisar, mensualmente, el cumplimiento de las obligaciones contractuales que tiene a su cargo.

Después de verificada la calidad de la información reportada en los aplicativos internos y externos bajo la responsabilidad de la OAC se comprueba que esta es integra, confiable y adecuada; sin embargo, se recomienda que, por lo menos anualmente, se presente y publique un informe ejecutivo que contenga los hitos más importantes alcanzados por la gestión de esta Dependencia en cada vigencia.

4.2.2.5. Grupo de Corresponsabilidad

La corresponsabilidad se determina como un elemento de control que tiene como propósito el posicionamiento y fortalecimiento de los Procesos de Reintegración y Reincorporación de la Agencia a partir de la gestión con actores externos; es decir, se encarga de gestionar, coordinar y articular, con organismos nacionales e internacionales, los acuerdos para el apoyo a la gestión misional de la Entidad.

La Coordinadora del Grupo de Corresponsabilidad presenta su propio informe de gestión anual de Corresponsabilidad y los insumos de los reportes trimestrales a los indicadores del PAI para el informe de gestión institucional.

Como actividades de control que se realizan en esta Dependencia se destacan las siguientes:

- Efectuar reuniones con el Equipo de Trabajo para el monitoreo de sus actividades.
- Realizar la evaluación al Equipo de Trabajo de acuerdo con la normatividad que aplique.
- Hacer seguimiento a la aplicación adecuada de las directrices, lineamientos y acciones de control para el cumplimiento de las políticas de desarrollo administrativo; el MIPG; el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI); y, también, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) por parte del equipo de trabajo del Grupo.
- Definir trimestralmente los tipos de escenarios de socialización a desarrollar durante cada vigencia (Participación en eventos a escala nacional e internacional y visitas estratégicas).
- Revisar anualmente la priorización de actores externos.

Para realizar seguimiento y monitoreo a los riesgos se desarrollan las siguientes actividades de control en esta Dependencia:

- Anualmente y, también, cuando se requiera realizar la revisión del Mapa de Riesgos del Proceso en conjunto con el equipo de trabajo.
- Designar una (1) persona del equipo de trabajo que realice seguimiento mensual para efectuar el reporte del riesgo ubicado en zona extrema y, trimestralmente, para los demás riesgos.
- Utilizar el SIGER, para el registro y control de los riesgos.
- Actualizar el Mapa de riesgos con las recomendaciones y lineamientos impartidos por la OAC y el Grupo de Control Interno de Gestión.

En lo referente a la supervisión de contratos se aplican las siguientes actividades de control:

- Definir los riesgos asociados al cumplimiento del objeto contractual desde la elaboración de los estudios previos.
- Revisar mensualmente el cumplimiento de las obligaciones contractuales de cada contrato que tenga a su cargo.

Después de realizada la auditoría se observa que la calidad de la información reportada en los aplicativos internos bajo la responsabilidad del Grupo de Corresponsabilidad es confiable, íntegra y adecuada. También, se resalta el compromiso y responsabilidad que tiene la Líder del Grupo de

Corresponsabilidad para cumplir sus funciones con empeño, capacidad y conocimiento sobre la temática de su competencia.

4.2.2.6. Oficina Asesora Jurídica (OAJ)

La asesoría jurídica se determina como otro elemento de control, su finalidad es garantizar la defensa jurídica de la Agencia frente a los litigios y las demandas a favor y en contra que se puedan presentar, así como la prevención del daño antijurídico; la proyección de actos normativos; y, también, la emisión de conceptos de apoyo. Todo lo anterior conlleva a implementar controles o actividades de control para evitar la ocurrencia de eventos que ocasionen la materialización de algún riesgo que afecte la gestión institucional de la ARN.

La gestión de la OAJ se ve reflejada en el Informe de Gestión Anual de la ARN que se publica en el Portal Electrónico de la Entidad. Además, se realiza un (1) Informe de Gestión de la propia Oficina.

En cumplimiento del PAI, la OAJ controla y reporta los siguientes indicadores:

- Porcentaje de actuaciones judiciales y administrativas, en las cuales la ARN es vinculada 2020: en este caso no se presenta un informe, sino que se realiza el reporte correspondiente en el SIGER. Además, también se proyecta un reporte de los procesos judiciales que se publica en el Portal Electrónico de la Agencia.
- Porcentaje de casos estudiados y decididos por parte del Comité de Conciliación 2020: la OAJ adelanta el reporte correspondiente en el SIGER y, además, también se presenta al Director General de la Agencia un (1) informe del Comité de Conciliación.
- Porcentaje de actos legislativos, proyectos de ley, decretos administrativos y demás instrumentos normativos identificados y analizados para realizar incidencia normativa 2020: la OAJ realiza informes trimestrales de incidencia normativa respecto a los proyectos de ley y proyectos de Decreto; estos reposan en las carpetas compartida asignadas por la OAP.

Para el cumplimiento de sus funciones y la planeación de la OAJ se realizan las siguientes actividades de control:

- Seguimiento y control a los litigios y demandas en contra de la Entidad.
- Verificación de las acciones y compromisos de los equipos y/o grupos de trabajos internos.
- Distribución de tareas.
- Reuniones y mesas de trabajo.
- Representación y apoyo en los procesos conciliatorios.
- Determinación de la probabilidad de pérdida en los procesos para su contabilización.
- Revisión normativa.

En lo referente al seguimiento y monitoreo a los riesgos, se desarrollan las siguientes actividades de control:

- Anualmente, o cuando se requiera, realizar la revisión del Mapa de Riesgos del Proceso de Gestión Jurídica con el equipo de trabajo.

- Designar una (1) persona del equipo de trabajo que realice seguimiento mensual para efectuar el reporte del riesgo ubicado en zona extrema y, trimestralmente, para los demás riesgos.
- Efectuar el registro y control de los riesgos en el aplicativo SIGER.
- Actualizar el Mapa de Riesgos del Proceso de acuerdo con las recomendaciones y lineamientos impartidos desde la OAP y el Grupo de Control Interno de Gestión.

Con relación a la supervisión de contratos se aplican, entre otras, las siguientes actividades de control:

- Definir los riesgos asociados al cumplimiento del objeto contractual desde la elaboración de los estudios previos.
- Revisar, mensualmente, el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Después de realizada la auditoría se resalta la labor que realiza el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, pues tiene los conocimientos, capacidades y virtudes para desempeñar la defensa jurídica de la Entidad en los procesos judiciales de demandas en contra y a favor de la Agencia; igualmente, se resalta la calidad de la información que reportan en los aplicativos internos y externos que le corresponden manteniendo, de esta manera, su disposición, integridad y confidencialidad.

4.2.2.7. Secretaría General (SG)

El Secretario General, en cumplimiento de sus funciones, aplica actividades de control en la Segunda Línea de Defensa institucional; adicionalmente, representa a la Agencia en los compromisos delegados por la Dirección General y, también, los que la normatividad vigente le encarga.

Frente a estos compromisos, la Secretaria General presenta los siguientes informes:

- **Informes Internos**
 - Informe trimestral de Austeridad en el Gasto consolidado.
 - Informe Pormenorizado (Semestral).
 - Libro blanco – Dirección General.
- **Informes externos**
 - Informe de Austeridad Semestral – Aplicativo del DAPRE.
 - Reporte semestral Información Contratos de Prestación de Servicios.
 - Reporte trimestral cumplimiento vinculación menores de 18 a 28 años dirigido al DAFP.
 - Reporte trimestral al DAPRE acerca de la vinculación de personas en condición de discapacidad; el seguimiento se realiza en el Comité Sectorial.
 - Informe del FURAG.
 - Informe dirigido al Comité Sectorial del Sector Presidencia.

Para la presentación de los informes anteriores la Secretaría General realiza las siguientes actividades de control:

- Delegar actividades de seguimiento entre el equipo de trabajo.
- Efectuar seguimiento, con el apoyo de los subdirectores Administrativo y Financiero, así como con los jefes de los Grupos: a) Gestión del Talento Humano; b) Gestión Contractual; y, c) Atención al Ciudadano en lo referente a la temática que cada uno de ellos ejecutan.
- Revisar la información consolidada por los Profesionales Especializados Grado 19 y 24 de la Secretaria General.
- Definir un plan de trabajo para apalancar el tema de continuidad del negocio; en el mencionado plan se hace una articulación con toda la Entidad para llevar a buen término esta actividad.

Frente a las actividades de control para la gestión de los riesgos se efectúa lo siguiente:

- Anualmente, y cuando se requiere, realizar la revisión del Mapa de Riesgos con el equipo de trabajo y miembros de las dependencias a su cargo.
- Designar a una persona que realice el seguimiento para el reporte que corresponda, de forma mensual, para el riesgo ubicado en zona extrema y, de manera trimestral, para los demás riesgos por cada una de las dependencias a su cargo y con el acompañamiento de un (1) representante de la Secretaría.
- Efectuar el registro y control de los riesgos en el SIGER.
- Analizar los riesgos y las posibles consecuencias que traería su materialización; estos datos son de suma importancia para la construcción del Plan de Contingencia de la Secretaría.

Después de la auditoría se resalta la labor que el Secretario General ejecuta, pues tiene los conocimientos, capacidades y virtudes necesarios y suficientes para aplicar desde la Segunda Línea de Defensa; igualmente, para la definición y manejo de los controles y actividades requeridos para el cumplimiento de sus funciones; y, también, para conseguir el logro oportuno de los resultados en los temas de su resorte para beneficio de la Entidad. Finalmente, se resalta la calidad de la información que reporta tanto en los aplicativos internos como en los externos manteniendo, de esta manera, su disposición, integridad y confidencialidad.

4.2.2.7.1. Subdirección Financiera (SF)

El presupuesto y los estados financieros, junto con sus notas explicativas, se constituyen en otro elemento de control para llevar a cabo la planificación institucional y la toma de decisiones en la administración de los recursos económicos de la Agencia; por ende, se aplican controles y actividades de control desde la programación hasta la validación final de lo ejecutado.

La Subdirección Financiera aporta al PAI, de manera directa, en el Numeral 5. "Optimizar los procesos institucionales para el cumplimiento de la misión" y, también, en el Numeral 5.2. "Promover y afianzar la cultura de servicio de la ARN en términos de calidad, oportunidad, pertinencia, eficiencia y eficacia"; igualmente, interviene en la Dimensión de MIPG "Direccionamiento Estratégico y Planeación.

Teniendo en cuenta lo anterior, los informes que presenta el Subdirector Financiero son:

- **Como Supervisor y otros**
 - Aportar insumos y consolidarlos en el Informe de la Cuenta Fiscal que es un requerimiento anual de la Cámara de Representantes.

- Aportar insumos para el SIRECI en lo relacionado con el Posconflicto para la CGR de forma Anual de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 7350 de 2013, modificada por la Resolución 033 de 2019; se verifica mensaje encontrado en la página electrónica de la CGR indicando que, a partir del 3 de abril de la Vigencia 2020, se encuentra habilitado el SIRECI para la rendición de la información de recursos de Posconflicto.
 - Efectuar el Informe de Gestión de Fiducia – Fiduprevisora; seguimiento mensual que se guarda en la carpeta contractual correspondiente al Contrato N° 1806 de 2018.
 - Informe de Gestión Patrimonio Autónomo (PA) Fondo “Colombia en Paz” (FCP); el mismo se guarda de forma mensual en la carpeta contractual correspondiente al Convenio 554 / 1066 de 2018.
 - Informe de Indicadores para: a) PAI; b) Plan Estratégico; c) Plan Sectorial e indicador de Proceso; d) Informe de avance de los Planes de Mejora; e) y, f) Avance en el Mapa de Riesgos. Todas estas actividades se llevan a cabo en el SIGER.
- **Presupuestales**
 - Informe de Presupuesto desagregado con modificaciones e información histórica detallada de la ejecución presupuestal de la ARN; este informe es actualizado mensualmente y publicado en la página electrónica de la Agencia de forma anual (cada 31 de enero) para el conocimiento de la ciudadanía de acuerdo con lo estipulado en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 y en Artículo 9 de la Ley 1712 de 2014.
 - Informe de Acuerdo de Desempeño – DAPRE; este es un requerimiento de carácter mensual que se envía al DAPRE.
 - Informes mensuales de Disponibilidad Presupuestal y de Seguimiento a los Recursos de Reincorporación; estos informes se encuentran dirigidos a la Dirección General, Directivos, Supervisores de Contratos, Funcionarios y Contratistas de la Agencia, así como a la Ciudadanía en general.
 - Informe de Constitución de la Reserva Presupuestal; este es un informe anual que es revisado por la Dirección General de Presupuesto Público Nacional (DGPPN) que lo baja directamente del SIIF en cumplimiento del Artículo 2.8.1.7.3.2 del Decreto 1068 de 2015.
 - Informe Mensual de Ejecución dirigido al Director General y al Secretario General de la ARN.
 - Informe de Ejecución requerido por la DGPPN mensualmente.
 - Informe de Presupuesto apropiado, obligado y comprometido por territorio, precisando departamento y municipio al que fue asignado; este es solicitado por la CGR mensualmente.
 - **Contables**
 - Informe de Saldos y Movimientos dirigido a la Contaduría General de la Nación (CGN) trimestralmente y según cronograma de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 706 de 2016 (Por la cual se establece la información a reportar, los requisitos y los plazos de envío a la Contaduría General de la Nación) modificada por las Resoluciones 043 y 097 de 2017; asimismo, la Resolución 079 de 2020 prorroga el plazo de presentación de informes de la Resolución 706 de 2016.
 - Informe de Operaciones Recíprocas solicitado trimestralmente por la CGN y según cronograma de acuerdo con lo establecido en la Resolución 706 de 2016, modificada por las resoluciones 043 y 097 de 2017.

- Informe de Variaciones Trimestrales Significativas solicitado trimestralmente por la CGN según cronograma y de acuerdo con lo establecido en la Resolución 706 de 2016 modificada por las resoluciones 043 y 097 de 2017.
- Informe de Deudores Morosos del Estado solicitado semestralmente por la CGN según cronograma y de acuerdo con lo establecido en la Resolución 706 de 2016 modificada por las resoluciones 043 y 097 de 2017.
- Informe de Acciones COVID19 solicitado por la CGN trimestralmente y de acuerdo con lo establecido en la Resolución 109 de 2020.
- Informe de Estados Financieros de Propósito General y sus Notas solicitado anualmente por la CGN según cronograma y de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 de la Ley 734 de 2002; la Resolución 706 de 2016 modificada por las resoluciones 043 y 097 de 2017; y, la Resolución 533 de 2015 de la CGN.
- Informe de Conciliación de Cuentas Recíprocas solicitado mensualmente por la Dirección General de Crédito Público y del Tesoro Nacional (DGCPTN) de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa 07 del DGCPTN y de fecha 02/05/2018.
- Reporte de Información Exógena solicitado, según cronograma, por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y Municipios y de acuerdo con las normas establecidas para tal fin.
- Presentación de Informes Financieros y Contables; estos son informes formulados mensualmente y publicados en la página electrónica de la Entidad para ser presentados ante la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 de Ley 734 de 2002 y en la Resolución 533 de 2015 de la CGN.

Para la revisión de la información anterior el Subdirector Financiero ejecuta las siguientes actividades de control:

- Designar un (1) responsable para preparar y elaborar el reporte o informe que le corresponda.
- Revisar el reporte o informe contra la base de datos o información por parte del Coordinador del Grupo.
- Verificar el reporte o informe contra la base de datos o de información por parte del Subdirector Financiero.
- Contar con trazadores presupuestales detallados para determinar información específica.
- Cuando se requiera a nivel de detalle más específico, coordinar con la dependencia responsable para realizar los cruces de información y determinar los datos estadísticos correctos.
- Disponer de bases de datos robustas para el control de la información y su consulta

En lo referente a la gestión de los riesgos del Proceso Gestión Financiera, el Subdirector Financiero realiza las siguientes actividades de control:

- Efectuar la revisión del Mapa de Riesgos con el Equipo de Trabajo periódicamente y, siempre, al final de cada Vigencia.
- Designar una (1) persona del equipo de trabajo que realice seguimiento mensual para efectuar el reporte del riesgo ubicado en zona extrema y, trimestralmente, para los demás riesgos.
- Utilizar el SIGER para el registro y control de los riesgos.
- Para la Vigencia 2021; actualizar el Mapa de Riesgos del Proceso aplicando las recomendaciones y lineamientos de la OAP y del Grupo de Control Interno de Gestión.

Finalizada la auditoría se resalta el alto grado de compromiso que tiene el Subdirector Financiero como directivo para dar cumplimiento a todas sus responsabilidades; asimismo, la apropiación y conocimiento acerca de todos los temas que son de su competencia; y, también, su gestión en la aplicación de controles que apoyan los resultados de su trabajo y en la búsqueda de la mejora continua de la Entidad.

Adicionalmente, se observa que la calidad de los informes y de la información reportada en los aplicativos internos y externos, bajo la responsabilidad de la Subdirección Financiera es confiable, íntegra y adecuada; sin embargo, durante la Vigencia 2020 se han evidenciado algunas inconsistencias de menor impacto. No obstante, se evidenció que, durante el primer semestre de la Vigencia 2020, se materializó el riesgo: “Ejecutar operaciones presupuestales sin el cumplimiento de requisitos legales”, pues se observó que la acción: “Verificar mensualmente la aplicación de los procedimientos e instructivos en el trámite de pagos según cumplimiento de requisitos legales” se incumplió debido a que, en el mes de junio, se afectó de manera errada el Registro Presupuestal 20920; de esta manera, se vieron afectados los saldos presupuestales del convenio 1547-2019. Por lo tanto, se recomienda fortalecer los controles de revisión y verificación de la información que procesa y deja como evidencia, producto de los informes y registros a cargo de la Dependencia.

Por otra parte, se recomienda revisar las funciones a cargo de la Subdirección Financiera, porque se indicó por parte del Subdirector Financiero que algunas de ellas como, por ejemplo, la “Consolidación del anteproyecto de Presupuesto” a cargo de la Subdirección Administrativa y, también, “Hacer el cobro persuasivo y coercitivo” que se encuentra a cargo de la Oficina Asesora Jurídica, no son responsabilidades de esta Dependencia.

4.2.2.7.2. Subdirección Administrativa (SA)

Los servicios administrativos son elementos de control de apoyo para ejecutar las funciones, obligaciones, compromisos, responsabilidades, actividades y tareas asignadas a cada persona que labora en la Agencia; por lo tanto, en éstos se definen controles y actividades de control para garantizar que la operación y gestión institucional se ejecute adecuadamente.

Este Grupo aporta al PAI, de manera directa, en el Numeral 5. “Optimizar los procesos institucionales para el cumplimiento de la misión” y, también, en el mismo orden de ideas, se relaciona con la Dimensión de MIPG “Gestión con valores para el resultado”, en “Administrar de manera eficaz y con oportunidad los recursos físicos y servicios requeridos, por los diferentes procesos de la Entidad para el cumplimiento de la misión institucional”.

El Subdirector Administrativo presenta los siguientes informes:

- **Internos**

- Informe trimestral de austeridad en el Gasto directiva presidencial N° 09 del 09/11/2019 y Decreto 1009 del 14/07/2020.
- Informe semestral pormenorizado.
- Libro blanco - Dirección General.

- **Externos**

- Informe de austeridad semestral – Aplicativo DAPRE Decreto 1009 del 14/07/2020.
- Cumplimiento al Artículo 17 de la Ley 790 de 2002 - Reporte semestral Información Contratos de Prestación de Servicios.
- Reporte trimestral cumplimiento vinculación menores de 18 a 28 años al DAFP, conforme al Decreto 2365 del 26/12/2019.
- Reporte trimestral al DAPRE vinculación de personas en condición de discapacidad en cumplimiento del Decreto 2011 de 2017.
- Informe FURAG.
- Comité Sectorial – DAPRE.

Como actividades de control se destacan:

- Trabajo en Equipo que le permite establecer las mejoras que se requieran para el Proceso Gestión Administrativa en pro de los participantes de los Procesos de Reintegración y Reincorporación y Partes Interesadas.
- El seguimiento y monitoreo constante para evitar incumplimientos en las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Soluciones y/o Denuncias (PQRS–D) de la Agencia.
- La proyección de los datos que alimentan el Informe Pormenorizado de las actividades ejecutadas por el Grupo de la Subdirección Administrativa; este es reportado a la Secretaría General.
- El seguimiento al Informe de Austeridad del Gasto. En este caso se realiza el reporte de la información trimestral al Grupo de Control Interno de Gestión.
- Medición del Nivel de Satisfacción de los Usuarios frente a la atención, en términos de oportunidad y pertinencia.
- Realización de reuniones de seguimiento con los grupos de trabajo y coordinadores de los grupos que componen a la Subdirección.
- Reportes en el SIGER y verificación de las evidencias que los acompañan.

Para verificar el cumplimiento en la definición, seguimiento y monitoreo de riesgos, la Subdirección realiza las siguientes actividades de control:

- Efectuar la revisión del Mapa de Riesgos con el Equipo de Trabajo periódicamente y, siempre, al final de cada Vigencia.
- Designar una (1) persona del equipo de trabajo que realice seguimiento mensual para efectuar el reporte del riesgo ubicado en zona extrema y, trimestralmente, para los demás riesgos.
- Utilizar el SIGER para el registro y control de los riesgos.

Después de realizada la auditoría se resalta la capacidad del Subdirector Administrativo para fortalecer el trabajo en equipo, pues genera confianza entre sus coordinadores de grupos y la totalidad de los funcionarios y contratistas que forman parte de su Dependencia para conseguir las metas que tienen previstas para cada Vigencia.

Adicionalmente, se observa que la calidad de los informes y la información reportada en los aplicativos internos y externos bajo la responsabilidad de la Subdirección Administrativa es confiable, íntegra y adecuada; sin embargo, durante la vigencia 2020 se han evidenciado algunas

inconsistencias de menor impacto que no generan eventos que ocasionen la materialización de algún riesgo institucional; por lo tanto se recomienda fortalecer los controles de revisión y verificación de la información que procesa y deja como evidencia, producto de los informes y registros a cargo de la Dependencia.

4.2.2.7.2.1. Grupo de Gestión Contractual (GGC)

La gestión contractual es otro componente y elemento de control de la Agencia cuyo propósito es satisfacer las necesidades de las Dependencias y Grupos ARN de la Subdirección Territorial; además, contribuyen al logro de la planeación institucional y la prestación del servicio que desarrollan todos los niveles del personal que labora en la Entidad.

Este Grupo aporta al PAI, de manera directa, en el Numeral 5. “Optimizar los procesos institucionales para el cumplimiento de la misión” y, también, en su numeral 5.2. “Promover y afianzar la cultura de servicio de la ARN en términos de calidad, oportunidad, pertinencia, eficiencia y eficacia”; en el mismo orden de ideas, se relaciona con la Dimensión de MIPG “Direccionamiento Estratégico y Planeación”, en especial en el nivel de cumplimiento del PAA.

Como actividades de control el Asesor de este grupo realiza las siguientes actividades:

- Consolidar el PAA de la Agencia, así como revisar, hacer seguimiento y apoyar en su ejecución desde la formulación de los estudios previos hasta la liquidación de los contratos.
- Validar los reportes de información que se encuentran bajo la responsabilidad de la dependencia.
- Efectuar reuniones constantes con el Equipo de Trabajo para el monitoreo de sus actividades.

Para verificar el cumplimiento de definición, seguimiento y monitoreo de riesgos, el Asesor del Grupo realiza las siguientes actividades de control:

- Efectuar la revisión del Mapa de Riesgos con el Equipo de Trabajo periódicamente y, siempre, al final de cada Vigencia.
- Designar una (1) persona del equipo de trabajo que realice seguimiento mensual para efectuar el reporte del riesgo ubicado en zona extrema y, trimestralmente, para los demás riesgos.
- Utilizar el SIGER para el registro y control de los riesgos.

Realizada la auditoría se resalta el liderazgo del Asesor del Grupo de Gestión Contractual para desarrollar y apoyar todo el proceso antes, durante y en la liquidación final de la contratación institucional. Adicionalmente, se evidencia el conocimiento acerca de los diferentes procesos de contratación por parte de su grupo de trabajo, así como la calidad de la información que se reporta en los aplicativos internos y externos bajo la responsabilidad de esta Dependencia.

4.2.2.7.3. Grupo de Gestión del Talento Humano (GGTH)

El Talento Humano se constituye en el principal recurso y elemento de control para desarrollar y llevar a cabo las funciones, actividades, compromisos, obligaciones y demás tareas asignadas a la Agencia; en el mismo orden de ideas, sirve para aplicar los controles o actividades de control para garantizar los resultados esperados y, también, para prevenir la ocurrencia de eventos que puedan ocasionar la materialización de algún riesgo que afecte el desempeño de la gestión y operación institucional.

Este Grupo aporta al PAI, de manera directa, en el Numeral 5. “Optimizar los procesos institucionales para el cumplimiento de la misión” y, también, en su numeral 5.1. “Consolidar el desarrollo del talento humano, bajo los principios de integridad y legalidad”; en el mismo orden de ideas, se relaciona con la Dimensión de MIPG “Evaluación de resultados”.

La Jefa del Grupo de Gestión del Talento Humano, presenta los siguientes informes:

- **Internos**

- Informe pormenorizado que se presenta a la Secretaria General.
- Informe sobre el estado de las PQRS-D que se presenta en el Comité de Desempeño Institucional.
- Reporte acerca de “Estado Joven”. Esta información se remite a la Secretaria General para consolidación y reporte de la información.
- Reporte Información Exógena; los datos se remiten para que Gestión Financiera la consolide.
- Reporte de personal y costos del Consolidador de Hacienda e Información Pública (CHIP); la información se remite al Grupo de Control Interno de Gestión.

- **Externos**

- Reporte acerca de la vinculación de los empleos en carrera administrativa el cual se envía mensualmente a la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC).
- Reporte de “Estado Joven el cual se envía trimestralmente al DAFP.
- Reporte de Vinculación laboral de personas en condiciones de discapacidad en el sector público el cual se envía trimestralmente al DAFP.
- Reporte de información exógena que se envía anualmente a la DIAN.
- Reporte de personal y costos (CHIP) que se envía anualmente a la Contaduría General de la Nación (CGN).
- Reporte Ley de cuotas que se envía anualmente al DAFP.
- Registro de condiciones de Salud que se envía a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) “Positiva”.
- Reporte de cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2011 del 2017 “Por el cual se adiciona el Capítulo 2 al Título 12 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el porcentaje de vinculación laboral de personas con discapacidad en el sector público”; este se remite trimestralmente a la OAP para su consolidación y envío al DAFP.

Como actividades de control se destacan las siguientes:

- Establecer las mejoras que se requieran para el Proceso Gestión del Talento Humano a través de adecuado y profesional trabajo en equipo que se efectúa en pro de sus grupos de valor y partes interesadas.
- El seguimiento y monitoreo constante para evitar incumplimientos en las respuestas a las PQRS-D que tienen a su cargo.
- La construcción del informe pormenorizado de las actividades ejecutadas por el Grupo de Gestión del Talento Humano, el cual es reportado a la Secretaria General.

- El seguimiento al Informe del SIGEP; de acuerdo con la solicitud realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión, cada trimestre, se reporta la información correspondiente a la vinculación; estado de la planta de personal; la desvinculación; y, también, la declaración de bienes y rentas de los funcionarios y contratistas de la Agencia.
- El seguimiento al Informe de Austeridad del Gasto; cada trimestre se consolida información a reportar al Grupo de Control Interno de Gestión sobre los siguientes temas: a) Modificación de plantas de personal; b) Estructura administrativa y gastos de personal; c) Modificación de plantas de Personal; d) Estructuras administrativas y gastos de personal; y, e) Comisiones de Servicios, tiquetes aéreos y viáticos.
- La medición del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Dependencia frente a la atención, en términos de oportunidad y pertinencia.
- Reuniones de seguimiento con los miembros del Grupo.
- Reportar datos en el SIGER y verificar las evidencias que se ubican en las carpetas compartidas.

Para verificar el cumplimiento de la definición, seguimiento y monitoreo de riesgos, el Grupo de Gestión del Talento Humano realiza las siguientes actividades de control:

- Efectuar la revisión del Mapa de Riesgos con el equipo de trabajo periódicamente y, siempre, al final de cada Vigencia.
- Designar una (1) persona del equipo de trabajo que realice seguimiento mensual para efectuar el reporte del riesgo ubicado en zona extrema y, trimestralmente, para los demás riesgos.
- Utilizar el SIGER para el registro y control de los riesgos.

Al terminar la auditoría se resalta el trabajo en equipo que lidera y fortalece la Asesora del Grupo de Gestión del Talento Humano, pues deposita confianza en sus funcionarios y contratistas para la realización de sus actividades; sin embargo, se recomienda mejorar en el reporte de las evidencias del PAI, pues es preciso ser más puntuales para generar valor a sus resultados.

4.2.2.7.4. Grupo de Atención al Ciudadano (GAA)

La atención al ciudadano se constituye en otro elemento de control para la Agencia donde se tiene una población objeto con características especiales que lo hacen ver diferente a un ciudadano común, puesto que se enfrenta a la estigmatización y posibles acciones de atentado o muerte; en este orden de ideas, lo que se busca es brindar un servicio de asesoría y acompañamiento que satisfaga sus necesidades y expectativas bajo el ordenamiento legal y las disposiciones del gobierno nacional para reintegrarlo y/o reincorporarlo a la vida civil como ciudadano.

Para dar cumplimiento a las funciones de su cargo, el Coordinador de este Grupo, tiene metas establecidas en el PAI y en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano donde se hace seguimiento el cumplimiento en términos de oportunidad y calidad de las respuestas a las PQRS-D de la Agencia.

El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano presenta los siguientes informes:

- **Internos**
 - Informe pormenorizado que se presenta a la Secretaria General.
 - Informe sobre el estado de las PQRS-D en el Comité de Desempeño Institucional.

- Informe sobre el Cumplimiento del Plan de Participación Ciudadana de la ARN.

- **Externos**

- Reporte sobre el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Reporte del FURAG
- Comité Sectorial – DAPRE.

Como actividades de control del Grupo se tienen establecidas las siguientes:

- El trabajo en equipo que les permite establecer las mejoras que se requieran para el Proceso de Atención al Ciudadano en pro de los grupos de valor y partes interesadas.
- El seguimiento y monitoreo constante para evitar incumplimientos en las respuestas a las PQRS-D de la Agencia.
- El informe pormenorizado de las actividades ejecutadas por el Grupo de Atención al Ciudadano el cual es reportado a la Secretaria General.
- La medición del nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención, en términos de oportunidad y pertinencia.
- El seguimiento constante al *Call Center* para garantizar la atención adecuada a los grupos de valor de la Agencia.
- Reuniones con el equipo de trabajo que permiten la comunicación asertiva en pro de los resultados del Proceso de Atención al Ciudadano.
- Alertas semanales sobre el estado de las PQRS-D a cargo de las Dependencias y Grupos ARN de la Subdirección Territorial.

Para verificar el cumplimiento en la definición, seguimiento y monitoreo del riesgo de Gestión que tiene a su cargo el Grupo de Atención al Ciudadano realiza las siguientes actividades de control:

- Efectuar la revisión del Mapa de Riesgos con el equipo de trabajo periódicamente y, siempre, al final de cada Vigencia.
- Designar a una (1) persona que realice el seguimiento trimestral al riesgo de gestión que se tienen definido para el Proceso.
- Utilizar el SIGER para el registro y control del riesgo.

Al finalizar la auditoria se recomienda validar los mecanismos identificados como elementos de control para la generación de los informes que presenta la Dependencia; lo anterior debido a que se ha identificado, en los seguimientos que realiza el Grupo de Control Interno de Gestión a los planes de mejora; los datos registrados en el PAI; los Indicadores del Proceso; y, el Mapa de Riesgos, entre otros, algunas diferencias en el reporte de evidencias con relación a la descripción de avances en SIGER. Al realizar la mencionada validación se podrá garantizar que los informes, documentos y registros reportados cumplan con los atributos de confiabilidad, oportunidad, integridad y disponibilidad de la información que produce el Grupo.

Por otra parte, durante la Vigencia 2020 se evidenció la materialización del riesgo de PQRS-D de este Proceso; teniendo en cuenta lo anterior se recomienda fortalecer los controles y las acciones a implementar.

5. CONCLUSIÓN

Como resultado de la auditoria, se concluye que los directivos vienen cumpliendo con sus funciones y responsabilidades para alcanzar los resultados esperados y que, como avance general, presentan un estado: **Satisfactorio**, en los temas de PAI, Riesgos, Planes de Mejoras y reporte en los aplicativos internos y externos, determinándose así que la calidad y oportunidad de la información es confiable, integra y adecuada.

6. FORTALEZAS

- Se resalta el alto grado de compromiso que tienen los directivos auditados para dar cumplimiento a todas sus responsabilidades y funciones, así como la apropiación que tienen de todos los temas que son de su resorte; igualmente, su capacidad para aplicar los controles que apoyan los resultados de su gestión y que, en consecuencia, buscan la mejora continua en la Entidad.
- Se destaca la calidad la información reportada en los aplicativos internos y externos bajo la responsabilidad de los directivos, pues esta es confiable, integra y adecuada.

7. NO CONFORMIDADES

Durante el proceso de la auditoría a los directivos se realizó un análisis general de la gestión y operación frente a la calidad y oportunidad de la información que se reporta en los aplicativos internos y externos y en la presentación de los informes y/o reportes de insumos. Resultado de este análisis se concluye que no hay lugar para determinar hallazgos relevantes; por lo tanto, **no se presentaron No Conformidades**.

8. OBSERVACIONES

Se observa que las Subdirecciones de Seguimiento y Territorial presentan inconsistencias en la aplicación de los controles para la verificación y retroalimentación frente a la oportunidad y calidad de la información en los siguientes casos:

- En la revisión realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión al Plan de Acción por dependencia, correspondiente al primer semestre de 2020, se presentaron observaciones es inconsistencias.
- Actividades de seguimiento a Planes de Mejora, pues se presentaron observaciones en los soportes de evidencias y registro.
- Reporte de Riesgos para el cierre de la Vigencia 2019 y, también, para el primer semestre de la Vigencia 2020, pues se presentaron algunas observaciones sobre la descripción del riesgo los controles y las evidencias.
- Informes presentados por la OAP en los Comités de Seguimiento y Desempeño; en los mismos se informó acerca de algunas irregularidades al momento de reportar información en aplicativos internos y externos.
- Revisiones externas que efectúan organismos de control (CGR; DNP; y DAPRE, entre otros).
- Informes de auditorías presentadas por el Grupo de Control Interno de Gestión.

Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que se requiere fortalecer los procesos de control y retroalimentación para verificar y validar la oportunidad y calidad de la información que reporta la

DPR y las Subdirecciones que la componen, así como las evidencias que se dejan, en los reportes de los aplicativos internos y externos que tienen a su cargo; lo anterior con el fin de mantener la coherencia y articulación de la información, pues de lo contrario se podría ocasionar la materialización de los riesgos de:

- Ineficacia e ineficiencia en la gestión institucional.
- Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración.
- Presentación de información desactualizada o inconsistente, para realizar el monitoreo, seguimiento y evaluación del proceso y la política de reintegración y reincorporación.
- Uso indebido de la información.

En el mismo orden de ideas, se podría ver comprometida la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información que, en consecuencia, generaría el incumplimiento a lo establecido en los manuales: a) Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (Código: DE-M-03; Versión: V-8); b) Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (Código: TI-M-01, Versión: V-8); y, c) Gestión del Riesgo (Código: DE-M-02; Versión: V-7).

9. RECOMENDACIONES

9.1. Para Dependencias

- se recomienda a la Oficina Asesora de Comunicaciones que, por lo menos anualmente, se presente y publique un informe ejecutivo que contenga los hitos más importantes alcanzados por la gestión de esta Dependencia en cada vigencia.
- Se recomienda a la Subdirección Financiera revisar las funciones que tiene a su cargo porque se indicó, por parte del Subdirector Financiero, que algunas de ellas como, por ejemplo, la “Consolidación del anteproyecto de Presupuesto” a cargo de la Subdirección Administrativa y, también, el “Hacer el cobro persuasivo y coercitivo” que se encuentra a cargo de la Oficina Asesora Jurídica, no son responsabilidades de esta Dependencia.

Por otra parte, se recomienda a esta Subdirección fortalecer los controles de revisión y verificación de la información que procesa y deja como evidencia, producto de los informes y registros a cargo de la Dependencia debido a que se evidenció, durante el primer semestre de la Vigencia 2020, que se materializó el riesgo: “Ejecutar operaciones presupuestales sin el cumplimiento de requisitos legales”, pues se observó que la acción: “Verificar mensualmente la aplicación de los procedimientos e instructivos en el trámite de pagos según cumplimiento de requisitos legales” se incumplió debido a que, en el mes de junio, se afectó de manera errada el Registro Presupuestal 20920; de esta manera, se vieron afectados los saldos presupuestales del convenio 1547-2019.

- Se recomienda al Grupo de Gestión del Talento Humano mejorar en el reporte de las evidencias del PAI, pues es preciso ser más puntuales para generar valor a sus resultados.

- Se recomienda al Grupo de Atención al Ciudadano validar los mecanismos identificados como elementos de control para la generación de los informes que presenta la Dependencia; lo anterior debido a que se ha identificado, en los seguimientos que realiza el Grupo de Control Interno de Gestión a los planes de mejora; los datos registrados en el PAI; los Indicadores del Proceso; y, el Mapa de Riesgos, entre otros, algunas diferencias en el reporte de evidencias con relación a la descripción de avances en SIGER. Al realizar la mencionada validación se podrá garantizar que los informes, documentos y registros reportados cumplan con los atributos de confiabilidad, oportunidad, integridad y disponibilidad de la información que produce el Grupo.

Por otra parte, durante la Vigencia 2020 se evidenció la materialización del riesgo de PQRS-D de este Proceso; teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda fortalecer los controles y las acciones a implementar.

9.2. Generales

- Para el mejoramiento continuo y el aprovechamiento de herramientas sistemáticas o tecnológicas, se recomienda fortalecer actividades de control de retroalimentación que permitan verificar de manera articulada, coherente y coordinada las funciones asignada al interior de la Entidad; lo anterior quiere decir que, de acuerdo con las funciones de cada directivo, la información que se recibe; que se procesa; que se analiza y que se registra en los diferentes medios o herramientas, tanto física como digitalmente, debe tener un criterio de control unificado, articulado, coherente y coordinado con todos los compromisos institucionales; los del Plan Nacional de Desarrollo (PND); los del Plan Sectorial de la Presidencia de la República y con la operación y gestión interna propios de la Agencia para que, de esta manera, se presente y reporte información unificada.
- En la presente auditoría se determina que la calidad de la información reportada en los aplicativos internos y externos bajo la responsabilidad de los directivos es confiable, íntegra y adecuada; sin embargo, durante la Vigencia 2020 se han evidenciado algunas inconsistencias de menor impacto que no generan eventos que ocasionen la materialización de algún riesgo institucional; por lo tanto, se recomienda fortalecer los controles de revisión y verificación de la información que procesan y se dejan como evidencias producto de los informes y registros a cargo de los directivos responsables.
- Se recomienda que se realice un análisis profundo de los mapas de riesgos de cada proceso, lo anterior con el fin de identificar aquellos de mayor impacto que puedan afectar los objetivos de los procesos así como, también, definir controles con un enfoque de teoría de procesos; es decir, identificar cuáles son los controles que aplican para cada dependencia y Grupo ARN de la Subdirección Territorial para evitar, de esta manera, eventos que ocasionen la materialización de los riesgos.