



## INFORME DE AUDITORÍA GRUPO TERRITORIAL (GT) ARN EJE CAFETERO (AUD-2125)

INFORMACIÓN BÁSICA			
FECHA DE INFORME	DE	02/09/2021	PROCESO DEPENDENCIA / GT ARN EJE CAFETERO
FECHA DE LA AUDITORIA	LA	DEL 09 AL 13 DE AGOSTO DE 2021	AUDITOR <b>Auditora Líder:</b> Ana Yancy Urbano Velasco <b>Equipo Auditor:</b> Enrique Fernández Monsalve

### 1. OBJETIVO

Evaluar el grado de cumplimiento de los Sistemas de Gestión adoptados en la Agencia, así como la normatividad vigente y métodos de operación establecidos para el fortalecimiento de la operación y gestión institucional.

### 2. ALCANCE

La verificación se realizará a través de la herramienta *Microsoft Teams*. Se incluyen los procesos que apliquen, según sea el caso, basados en la información recopilada entre el 01/08/2017 y el 30/06/2021.

### 3. CRITERIOS

Se tendrán en cuenta, entre otros, los siguientes criterios normativos: a) Ley 975 de 2005; b) Ley 1437 de 2011; c) Ley 1755 de 2015; d) Decreto 1391 de 2011; e) Decreto 1082 de 2015; f) Decreto 648 de 2017; g) Decreto Ley 899 de 2017; h) Decreto 1499 de 2017; i) Decreto 69 de 2018; j) Decreto 1212 de 2018; k) Decreto 1363 de 2018; l) Resolución 346 de 2012; m) Resolución 754 de 2013; n) Resolución 1724 de 2014; o) Resolución 0075 de 2016; p) Resolución 1356 de 2016; q) Resolución 3207 de 2018; r) Resolución 2536 de 2019; s) CONPES 3931 de 2018; t) NTC 6047:2013; u) NTC ISO 27001:2013; v) NTC ISO 9001:2015; w) NTC ISO 14001:2015; x) NTC PE 1000:2017; y) NTC ISO 45001:2018.

De igual manera, se tendrán en cuenta, entre otros, los siguientes procedimientos, manuales e instructivos inscritos en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la ARN que apliquen a esta Unidad Auditable, a saber:

- IR-M-02: Manual para la Presentación, Evaluación y Aprobación de Proyectos Productivos Colectivos de Reincorporación.
- SR-M-01: Manual de Administración Funcional del Sistema de Información para la Reintegración y la Reincorporación (SIRR), Monitoreo, Seguimiento y Evaluación a los Procesos y Políticas de Reintegración y Reincorporación.
- IR-P-10: Procedimiento Control de Producto y/o Servicio No Conforme (P/SNC).
- IR-P-12: Procedimiento para desarrollar el plan de trabajo de la Ruta de Reintegración por la modalidad de acompañamiento.
- IR-P-20: Procedimiento para el Control de Beneficios de Inserción Económica (BIE).
- IR-P-25: Procedimiento de Acceso para Proyectos Productivos Colectivos de Reincorporación Económica.

- IR-P-26: Procedimiento para Acceder a Proyecto Productivo de Carácter Individual.
- IR-I-01: Instructivo de acceso al Beneficio de Inserción Económica, Estímulo Económico para Planes de Negocio.
- IR-I-09: Instructivo de acceso a los Beneficios de Inserción Económica Estímulo Económico a la Empleabilidad.
- IR-I-13: Instructivo para la orientación y apoyo por riesgo de seguridad contra la vida e integridad física de las Personas en Proceso de Reintegración.
- GL-I-01: Instructivo para la aplicación de sanciones por infracciones gravísimas al Proceso de Reintegración.
- GL-I-02: Instructivo para realizar notificaciones de actos administrativos de contenido particular que den por terminado el Proceso de Reintegración.
- GD-P-01: Procedimiento de Traslado Documental.
- GD-P-03: Procedimiento Control de Registros.

En lo relacionado con el tema presupuestal se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Trámites para pagos de beneficios a la Población Objeto.
- Asignación de recursos Presupuestales.
- Ejecución Plan Anual de Adquisiciones.
- Ejecución Presupuestal.

Finalmente, es importante dejar en claro que se tendrán en cuenta las demás normas, documentos, circulares, procedimientos, manuales e instructivos que le apliquen a cada una de las unidades auditables.

#### **4. DESARROLLO**

Esta auditoría se encuentra ejecutada bajo la Dimensión Séptima (“Control Interno”) y se ejecuta bajo la Línea de Defensa tres (3) del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG); estas Dimensión y Línea son responsabilidad del Grupo de Control Interno de Gestión que tiene, como una de sus actividades, hacer seguimiento a la gestión institucional con el fin de apoyar el objetivo del MIPG: “Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua”; así las cosas, esta actividad permitió verificar los controles aplicados en la Primera y Segunda Líneas de Defensa de la Agencia.

La Auditoría al GT ARN Eje Cafetero se efectuó de acuerdo con las actividades planificadas en el Plan de Auditoría, así:

- Apertura de la Auditoría el 23/08/2021 en la que participó el Equipo de Trabajo del GT ARN Eje Cafetero.
- Verificar los resultados del Plan de Acción Territorial (PAT) y demás planes a los cuales aporta en su gestión la unidad auditable.
- Verificar la aplicación de los controles para los riesgos institucionales, entre otros: a) Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el SIRR; b) Contagios de COVID-19 por el retorno a la presencialidad en todas las sedes de la ARN; c) No adelantar las actuaciones administrativas y/o adoptar las decisiones a que haya lugar

oportunamente, conforme el marco normativo vigente; d) Incumplimiento en los tiempos de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Soluciones y/o Denuncias (PQRS-D) de acuerdo con la normatividad vigente; e) Pérdida de bienes de la Entidad por daño, hurto o pérdida de parte de empleados públicos y contratistas de la ARN y/o por parte de terceros; y, f) Pérdida de la información.

- Verificar el cumplimiento de los requisitos de la prestación del servicio a la Población Objeto en las Rutas de Reintegración y Reincorporación; lo anterior, articulado con los requisitos exigidos en los sistemas adoptados por la Entidad.
- Verificar la ejecución de traslados documentales al nivel central y el estado del archivo de gestión.
- Verificar y evaluar la eficacia y el cumplimiento de los planes de mejoramiento que se encuentren concluidos en la Unidad Auditable, así: a) PM-18-00020 contenido en un (1) Hallazgo con una (1) acción; b) PM-20-00012 correspondiente al Hallazgo 1 y su Acción N° 5; y, c) PM-20-00016 en lo que respecta a: I) Hallazgo uno (1) y su acción N° 23; y, II) Hallazgo N° 3 y sus acciones N° 9 y 22; sin embargo, en este punto es preciso hacer la aclaración de que, en el Plan de Auditoría se relacionó el PM-18-00020; este corresponde al GT ARN Valle del Cauca y no al GT ARN Eje Cafetero por lo cual no se tendrá en cuenta esta Auditoría. Por otra parte, se detectó que existen los Planes de Mejora PM-15-00014, PM-16-00013 y PM-16-00054 pendientes de evaluar su eficacia los cuales no son abordados en el presente ejercicio de auditoría dado que ya se encuentran evaluados.
- Verificación Proyectos Comunitarios; Iniciativa "Mambrú no va a la guerra: este es otro cuento" y demás iniciativas que efectuó esta Unidad Auditable.

En el ejercicio de esta Auditoría se pudo haber incurrido en imprecisiones debido a cualquier limitación frente a la información ofrecida en la entrevista o suministrada por el auditado, así como por el método de auditoría virtual ejecutada con ocasión a la declaratoria de emergencia decretada por el gobierno nacional para hacer frente a la Pandemia de COVID-19 dado que, en algunos casos, se parte de la buena fe en las respuestas que ofrece el auditado. De igual manera, la evaluación adelantada es independiente y su validación corresponde a un muestreo de la información.

#### **4.1. Aspectos Generales del Grupo**

Durante la Vigencia 2020, especialmente en lo referente a la gestión Institucional para cumplir las actividades del Plan de Acción Institucional (PAI); la Gestión de los Riesgos; la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora de los planes de mejora; y, también, las acciones derivadas de los proyectos de inversión, el GT ARN Eje Cafetero cuenta con el apoyo del siguiente personal: siete (7) funcionarios de carrera y 27 contratistas; en el mismo orden de ideas, los costos totales de esta Vigencia fueron:

<b>CONTRATISTAS</b>		
<b>Actividad Contractual</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Anual</b>
Facilitador II	4	\$183'838.444
Profesional 7	1	\$48'074.624
Profesional de Corresponsabilidad	1	\$51'884.005
Profesional de Salud	1	\$45'550.475
Profesional de Seguimiento	1	\$22'835.176
Profesional Orientador	1	\$53'748.101

Promotor I	1	\$15'179.632
Promotor II	1	\$18'340.608
Reintegrador I	1	\$51'884.005
Reintegrador II	11	\$475'552.414
Reintegrador Justicia y Paz	1	\$45'550.475
Técnico 2	1	\$24'900.928
Gestor Junior	1	\$16'640.000
Enlace de Reincorporación	1	\$10'471.032
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>\$1.064'449.919</b>
<b>EMPLEADOS PÚBLICOS</b>		
<b>Empleado Público</b>		
	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Anual</b>
Profesional Especializado 2028-23	1	\$107'736.034
Profesional Especializado 2028-15	1	\$104'830.656
Técnico Administrativo 3124-17	2	\$65'317.320
Técnico Administrativo 3124-11	2	\$44'081.520
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>\$321'965.530</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>\$1.386'415.449</b>

Fuente: Grupo de Gestión Contractual y Grupo de Gestión del Talento Humano.

Haciendo el análisis de los costos ejecutados para la Vigencia 2020, previamente validada la información con los miembros del GT y corroborada con lo proyectado en la Auditoría AUD-202, se observan las siguientes novedades, a saber:

- Un (1) cargo de Gestor Junior el cual ingresó el 19 de agosto de 2020 con un costo de \$16'640.000.
- Un (1) cargo de Enlace de Reincorporación quien ingreso el 8 de septiembre de 2020 con un costo asociado de \$10'471.032.
- El costo total de la Vigencia 2020 fue de \$1.064'449.919 para lo correspondiente a gastos de prestación de servicios profesionales.

En el mismo orden de ideas se generaron los siguientes costos, a saber:

RUBROS	TOTAL VIGENCIA
Canon de arrendamiento <sup>1</sup>	\$80'490.414
Servicios públicos	\$14'694.716
<b>TOTAL SEDE</b>	<b>\$95'185.130</b>

En lo relacionado con los costos destinados a las Iniciativas Territoriales Comunitarias (ITC), se hizo verificación del Contrato 1654 de 2020 que corresponde al Operador Logístico para la Vigencia 2020; al respecto, el costo de la realización de los eventos programados para el GT ARN Eje Cafetero fue de \$4'738.780, estos eventos se enfocaron en el desarrollo de los planes de acción, así:

LUGAR	JUSTIFICACION	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	Nº PERSONAS	VALOR DE LA FACTURA
LA DORADA	Actividad Comunitaria: ¿QUÉ TAL SI NOS RECONCILIAMOS?, en donde se trabajará Promover la reconciliación, la convivencia y la no estigmatización de la población excombatiente en Caldas. Aportará al	27-nov-20	27-nov-20	35	\$341.203

<sup>1</sup> Contrato 1594-2019 inicio el 16/12/2019 y terminó el 15/12/2020.

	cumplimiento de la meta de las Iniciativas Territoriales para promover la Convivencia y la Reconciliación.				
ARMENIA	ESTRATEGIA DE FAMILIA: Evento Simbólico y de Integración para realizar una jornada de Cierre de la Escuela de Familia en Armenia. Aportará al cumplimiento de las Metas de Atención a Familias en Reintegración y Reincorporación.	5/12/2020	5/12/2020	2	\$606.581
MANIZALES	ESTRATEGIA DE FAMILIA: Evento Simbólico y de Integración para realizar una jornada de Cierre de la Escuela de Familia en Manizales. Aportará al cumplimiento de las Metas de Atención a Familias en Reintegración y Reincorporación.	5/12/2020	5/12/2020	50	\$639.076
PUEBLO RICO SANTA CECILIA	COMUNIDADES: Adelantar acciones de cierre de los procesos comunitarios adelantados en el municipio de Pueblo Rico con la comunidad receptora del Colectivo de Reincorporación en el corregimiento de Santa Cecilia.	13/12/2020	13/12/2020	50	\$1'575.960
PUEBLO RICO SANTA CECILIA	COMUNIDADES: Adelantar acciones de cierre de los procesos comunitarios adelantados en el municipio de Pueblo Rico con el Colectivo de Reincorporación en la Finca "El Motor" del corregimiento de Santa Cecilia.	14/12/2020	14/12/2020	50	\$1'575.960

Fuente: Subdirección Administrativa

**NOTA:** en el archivo suministrado por la Subdirección Administrativa con el detalle de los eventos realizados mediante el Contrato N° 1654 de 2020 (Operador Logístico), se relacionó el evento: DPR 230 por un valor de \$8'390.974. De acuerdo con las observaciones realizadas al pre informe presentado como resultado de esta Auditoria, el Equipo de Trabajo del GT indica que este valor no fue ejecutado por este Grupo; así las cosas, según indicó el Grupo de Gestión Administrativa en correo electrónico de fecha 28/09/2021 el evento con este consecutivo fue llevado a cabo en la ciudad de Villavicencio (Meta).

Lo anterior arroja un total de gastos entre contratistas, empleados públicos, servicios públicos, canon de arrendamiento y operador logístico para la Vigencia 2020 de **\$1.159'635.049**.

Para la Vigencia 2021 se tienen datos de lo ejecutado al mes de julio y se efectúa una proyección de gastos para los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre; frente a lo anterior se arrojan las siguientes cifras:

DESCRIPCIÓN DE CONTRATISTAS			
Actividad Contractual	Cantidad	Costo Mensual	Costo Anual
Enlace de GT-PA	1	\$5'970.000	\$47'561.000
Enlace de Reincorporación	1	\$2'864.000	\$32'649.600
Facilitador II	4	\$4'215.000	\$182'369.000
Orientador Junior Emprendimiento	1	\$4'284.800	\$22'709.440
Profesional 7	1	\$4'448.000	\$47'890.133
Profesional de Corresponsabilidad	1	\$4'801.000	\$12'482.600
Profesional de Salud	1	\$4'215.000	\$45'381.500
Profesional de Seguimiento	2	\$4'801.000	\$46'249.634
Profesional Orientador	1	\$4'801.000	\$56'011.667
Promotor I	1	\$1'405.000	\$13'113.334
Promotor II	1	\$1'697.000	\$18'271.033
Reintegrador I	1	\$4'801.000	\$55'851.634
Reintegrador II	9	\$4'215.000	\$385'726.367

Reintegrador Justicia y Paz	1	\$4'215.000	\$46'224.500
Técnico 2	1	\$2'224.000	\$17'347.200
<b>SUBTOTAL CONTRATISTAS</b>	<b>27</b>	<b>\$110'122.800</b>	<b>\$1.029'838.642</b>
DESCRIPCIÓN DE EMPLEADOS PÚBLICOS			
Cargo	Cantidad	Costo Mensual	Costo Anual
Profesional Especializado 2028-15	2	\$4'367.944	\$104'830.656
Técnico Administrativo 3124-17	2	\$2'721.555	\$65'317.320
Técnico Administrativo 3124-11	1	\$1'836.730	\$22'040.760
<b>SUBTOTAL EMPLEADOS PÚBLICOS<sup>2</sup></b>	<b>5</b>	<b>\$8'926.229</b>	<b>\$192'188.736</b>
<b>TOTAL CONTRATISTAS+ EMPLEADOS PÚBLICOS</b>	<b>32</b>	<b>\$119'049.029</b>	<b>\$1.222'027.378</b>
OTROS GASTOS			
Servicios Públicos (Teléfono, Energía – Aseo Y Agua)			\$11'243.601,00
Canon de Arrendamiento			\$83'590.754,00
<b>SUBTOTAL SERVICIOS PÚBLICOS + CANON DE ARRENDAMIENTO</b>			<b>\$94'834.355,00</b>
Operador Logístico (Para la Vigencia 2021 aún no se cuenta con contrato)			-
<b>SUBTOTAL OPERADOR LOGÍSTICO</b>			-
<b>TOTAL GENERAL (COSTOS CONTRATISTAS + EMPLEADOS); SERVICIOS PÚBLICOS; CANON DE ARRENDAMIENTO Y OPERADOR LOGÍSTICO</b>			<b>\$1.316'861.733</b>

**NOTA:** a partir del mes de agosto se efectuó una proyección de gastos para empleados públicos y contratistas; gastos de servicios públicos y canon de arrendamiento.

Como conclusión, se observa disminución en el costo de servicios debido a que, a partir del mes de julio, se canceló el servicio de teléfono; por otra parte, se disminuyó el costo de personal de planta debido a la ausencia del Coordinador del GT y el Técnico Administrador Grado 11; de igual manera, a la fecha, la entidad aún no cuenta con un contrato para ejecutar los eventos programados que se puedan llegar a desarrollar en el GT respecto al tema de las ITC.

#### 4.2. Seguimiento al Plan de Acción Territorial

De acuerdo con los resultados de evaluación de dependencias se observa que el Grupo Territorial ha obtenido los siguientes resultados durante las siguientes vigencias:

DEPENDENCIAS	2017		2018		2019		2020	
	RESULTADO SIGER	EVALUACION CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	RESULTADO SIGER	EVALUACION CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	RESULTADO SIGER	EVALUACION CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	RESULTADO SIGER	EVALUACION CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
Grupo Territorial ARN - Eje Cafetero	● 100,00	● 99,57	● 100,00	● 96,30	● 98,96	● 94,79	● 95,49	● 93,99

Como observación general en los mencionados periodos se tiene que el GT debe **fortalecer el tema de elaboración y administración de evidencias.**

Para lo corrido de la Vigencia 2021, en lo que respecta al primer semestre (corte al 30 de junio), se procedió a dar revisión a los resultados obtenidos en dicho periodo; asimismo, se exploró sobre los controles aplicados desde el GT con el fin de dar cumplimiento a las metas planteadas y, de igual manera, se indagó al Auditado en lo referente a los posibles riesgos detectados que podrían afectar el cumplimiento de las metas establecidas así:

<sup>2</sup> Dentro de los Empleados de Planta se tiene el Profesional Especializado 2028-23 (Libre Nombramiento y Remoción) pero, desde diciembre 31 de la Vigencia 2020, no se cuenta con Coordinador Asignado, sino que se tiene la figura de Coordinador por Encargo; igualmente, se tiene el cargo de Técnico Administrativo 3124-11 que se encuentra en vacancia definitiva y, aún, no se ha hecho provisión del cargo.

- **Indicador 1- “Número de personas que reciben acompañamiento para su grupo familiar por ARN - GT Eje Cafetero”**
  - **Estrategia de cumplimiento:** desde el GT se da orientación acerca de que las familias son un punto importante para la Población Objeto; adicionalmente, cuenta con un convenio con la Universidad Católica en el que se está haciendo un acompañamiento a la familia. También, se vienen haciendo llamadas en grupo en las que los Participantes y sus familias interactúan en conversaciones sobre varios temas incluyendo las formas de cuidar su salud para hacer frente al Pandemia de COVID-19; en estas llamadas se integra, igualmente, el Profesional de la ARN y el Practicante de la Universidad lo que, en consecuencia, se ha fortalecido el impacto en la atención a familia.
  - **Riesgos asociados al cumplimiento:** dentro de los riesgos detectados se encuentra el tema de conectividad con los Participantes dado que, con algunos de ellos, no es posible realizar las video llamadas siendo esta una barrera muy marcada para el desarrollo adecuado de las actividades programadas.
  - **Resultados de la Evaluación de Dependencias del Primer Semestre de la Vigencia 2021 (actividad realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión):** para el primer semestre se observa el cumplimiento de la meta para este indicador de acuerdo con el seguimiento registrado; en el mismo se indica que se prestó asistencia a 106 registros de familia de 96 programadas; sin embargo, se observó que el código del Comité Operativo para la Dejación de las Armas (CODA) N° 0168-11 no tiene asistencias para la Vigencia 2021 y su última asistencia corresponde a la Vigencia 2016. Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar la totalidad de los registros con el fin de garantizar el cumplimiento del resultado al finalizar la Vigencia; en lo que respecta a la calidad de las evidencias y en la oportunidad en el registro se observa su cumplimiento.
- **Indicador 2 – “Personas que culminan su Proceso de Reintegración en ARN – GT Eje Cafetero 2021”**
  - **Estrategia de cumplimiento:** desde cada vigencia se hace una planeación de cifras a cumplir; sin embargo, el GT efectúa una revisión constante con el fin de prevenir y lograr cumplir con las metas ya establecidas. Respecto de este indicador, desde el Nivel Central, han solicitado la ampliación de la meta y se encuentran evaluando aún si esto es posible.
  - **Riesgos asociados al cumplimiento:** uno (1) de los riesgos identificados por el GT es que el Participante a culminar tenga algún impedimento jurídico que pueda retrasar su postulación para una finalización exitosa.
  - **Resultados de la Evaluación de Dependencias del Primer Semestre de la Vigencia 2021 (actividad realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión):** para el primer semestre se observa un 100% del cumplimiento en el registro de análisis del indicador (19 de 19). Sin embargo, al revisar aleatoriamente, se observó en el SIRR que el Acta de Culminación del CODA N° 2158-05 corresponde a otro Participante; teniendo en cuenta lo anterior, se

recomienda revisar que todas las actas cargadas sean las correspondientes a cada Participante.

- **Indicador 3 – “Número de Personas en Reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva por ARN [Formación Titulada] - GT Eje Cafetero 2021”**
  - **Estrategia de cumplimiento:** en el GT, constantemente, se encuentran revisando la oferta de la información que les allegan desde el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) con el fin de poder hacer socialización a la población.
  - **Riesgos asociados al cumplimiento:** en el GT se observa como limitante el difícil acceso a Internet que tiene la Población Objeto obstaculizando, de esta manera, la atención que deben obtener en temas de educación.
  - **Resultados de la Evaluación de Dependencias del Primer Semestre de la Vigencia 2021 (actividad realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión):** se observa que se cumplió con la meta de incluir a dos (2) personas en formación titulada, pero el mayor esfuerzo para dar cumplimiento a este indicador se presentará durante el cuarto trimestre. Por otra parte, se observa que las actas de reunión aportadas no se encuentran debidamente enumeradas; al respecto, se recomienda dejar en el registro de análisis la ruta donde se encuentra la evidencia respectiva.
- **Indicador 4 – “Número de Personas en Reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva [Formación complementaria] - por ARN - GT Eje Cafetero 2021”**
  - **Estrategia de cumplimiento:** desde el GT se ha buscado, con el apoyo de la Universidad Católica, impulsar el entorno productivo; lo anterior da a los Participantes una gran oportunidad para que desarrollen su futuro al adquirir formación complementaria que les servirá en gran medida para su proyecto de vida.
  - **Riesgos asociados al cumplimiento:** en el GT se observa como limitante el difícil acceso a Internet que tiene la Población Objeto obstaculizando, de esta manera, la atención que deben obtener en temas de educación.
  - **Resultados de la Evaluación de Dependencias del Primer Semestre de la Vigencia 2021 (actividad realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión):** se observa que se cumplió con la meta de incluir a 62 personas planeadas en formación complementaria toda vez que se incluyeron a 65; al respecto, dentro de la evidencia aportada, se detecta que las actas de reunión se encuentran sin su correspondiente numeración. En el mismo orden de ideas, en el Archivo: "Acta Reunión ARN – SENA Quindío 23 Febrero" la fecha de la Planilla de Asistencia (19 de febrero de 2021) no coincide con la fecha del acta de reunión (23 de febrero de 2021); adicionalmente, se encuentra pendiente que en los análisis registrados se indique la ruta donde se encontrará la evidencia.

- **Indicador 5 – “Número de Iniciativas de Territoriales Comunitarias fortalecidas por ARN - GT Eje Cafetero 2021”**

- **Estrategia de cumplimiento:** desarrollar, junto con los aliados estratégicos presentes en la Región, actividades enfocadas al cumplimiento de este indicador para la Vigencia 2021.
- **Riesgos asociados al cumplimiento:** baja tasa de participación de la Población Objeto en las actividades programadas.
- **Resultados de la Evaluación de Dependencias del Primer Semestre de la Vigencia 2021 (actividad realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión):** se observa que, aunque no se cuenta con una meta estipulada para el primer semestre, desde el GT se han adelantado gestiones con el fin de dar cumplimiento a la meta estipulada para este indicador. Ahora bien, en lo relacionado con el tema de construcción de evidencias, se observa que las actas de reunión aportadas no cuentan con numeración, y falta registrar en el análisis la ruta donde se almacenan las evidencias.

Se definieron para el cumplimiento de este indicador tres (3) iniciativas, a saber: a) Aulas que suman; b) ¿Qué tal si nos reconciliamos?; y, c) Diplomado de Liderazgo para la paz.

- **Indicador 6 – “Número de proyectos de cooperación entre la ARN GT Eje Cafetero e instituciones de educación superior que impactan las Políticas de Reintegración y Reincorporación 2021”**

- **Estrategia de cumplimiento:** este indicador es propio de este GT; los miembros de este Grupo consideran como fortaleza las alianzas con las Instituciones de Educación Superior presentes en la región, puesto que estas se han destacado como poderosas aliadas estratégicas que apoyan e impactan en las políticas de Reintegración y Reincorporación. Producto de lo anterior nace la necesidad de crear grupos de trabajo para fortalecer la implementación de estas políticas en su zona de influencia.
- **Riesgos asociados al cumplimiento:** no se ha detectado algún riesgo que pueda incidir en el cumplimiento de este indicador.
- **Resultados de la Evaluación de Dependencias del Primer Semestre de la Vigencia 2021 (actividad realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión):** se observa que, aunque no se cuenta con una meta planeada, se han adelantado actividades con el fin de cumplir con la meta de tener dos (2) proyectos de cooperación constituidos durante el cuarto trimestre. Se observa que las evidencias aportadas cumplen con los lineamientos del Manual de Seguimiento a la Planeación solo se recomienda consignar en el análisis la ruta donde quedaran almacenadas las evidencias.

- **Indicador 7 - “Número de Personas en Proceso de Reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN - GT Eje Cafetero”**

- **Estrategia de cumplimiento:** acompañar en la estructuración de proyectos de BIE y, de esta manera, impactar en el bienestar de la Población Objeto.

- **Riesgos asociados al cumplimiento:** en el GT se ha identificado el riesgo del comportamiento económico debido a que, por la Pandemia de COVID-19 y los paros por los que atravesó el país, muchos productos se encuentran a precios muy altos y, en consecuencia, esto ha impactado en los resultados de los negocios que tienen los participantes.
- **Resultados de la Evaluación de Dependencias del Primer Semestre de la Vigencia 2021 (actividad realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión):** se observa que se cumplió con la meta del registro de 16 BIE en el GT; igualmente, se observa que se cumple con la construcción de las evidencias y el registro del análisis.
- **Indicador 8 - “Número de Personas en Reincorporación vinculadas a Proyectos Productivos Individuales por ARN - GT Eje Cafetero 2021”**
- **Estrategia de cumplimiento:** hacer acompañamiento en la estructuración de Proyectos Productivos Individuales y, junto con los aliados estratégico que tienen, fortalecerlos para llevarlos a buen término.
- **Riesgos asociados al cumplimiento:** en el GT se ha identificado el riesgo del comportamiento económico debido a que, por la Pandemia de COVID-19 y los paros por los que atravesó el país, muchos productos se encuentran a precios muy altos y, en consecuencia, esto ha impactado en los resultados de los negocios que tienen los participantes.
- **Resultados de la Evaluación de Dependencias del Primer Semestre de la Vigencia 2021 (actividad realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión):** para el primer trimestre se programó una meta de 11 proyectos; sin embargo, como resultado de la gestión, se lograron solamente siete (7) de ellos. Por otra parte, se observó que el registro del análisis se efectuó de manera extemporánea; en lo relacionado con las evidencias estas cumplen con lo establecido en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (CODIGO: DE-M-03).

### 4.3. Acciones en Mapas de Riesgos

El GT aporta con su desarrollo de la gestión al monitoreo de las acciones en los mapas de riesgo de:

- **Implementación:** Riesgo N° 2: “ Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración y Reincorporación” – **Tipo de Riesgo:** Estratégico en su Acción N° 13 que indica: “Mediante una Matriz de Seguimiento el funcionario encargado realiza la verificación periódica de la información registrada en el SIRR en referencia a los Planes de Trabajo, Acta de Terminación del Beneficio de FA y FPT, Terminación del Proceso, Beneficio de inserción Económica BIE, Proyectos de Reincorporación Económica PRE y Casos de Riesgo, para promover la fidelización de la misma de acuerdo con las directrices impartidas por la DPR - Eje Cafetero”.

En entrevista con los auditados se manifiestan que esta acción es un punto de control que les permite mantener la fidelización de la información; asimismo, al interior del GT implementan controles adicionales para la revisión de la información como, por ejemplo, la utilización de la

“matriz *full*” que se genera periódicamente en el GT. En dicha matriz se revisa la información por temas y, posteriormente, en los diferentes grupos de trabajo se discuten y se toman acciones en el caso de que haya lugar.

A continuación, el Auditor expone el resultado de la revisión de riesgos efectuada por el Grupo de Control Interno de Gestión, en los siguientes términos:

- **Resultado:** se observa que lo soportado es diferente a lo registrado para el caso de los Planes de Trabajo (PDT), toda vez que en el análisis se indican que fueron 38 pero en los soportes solo se evidencian 28.
  - **Calidad de la Información:** se observa que las evidencias cumplen con los lineamientos establecidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (CODIGO:DE-03), en lo que se refiere a la calidad de forma; sin embargo, en lo relativo a la calidad de fondo se detectaron diferencias entre lo registrado en el análisis y las evidencias dejadas en la carpeta compartida destinada para tal fin.
  - **Oportunidad:** se observa el cumplimiento en el registro de los seguimientos por parte del GT; sin embargo, los análisis del riesgo realizados por la Subdirección Territorial se han realizado de manera extemporánea.
- **Gestión Legal:** Riesgo N° 1: “No adelantar las actuaciones administrativas y/o adoptar las decisiones a que haya lugar oportunamente, conforme el marco normativo vigente” - **Tipo de Riesgo:** Cumplimiento en su Acción N° 16 “Realizar seguimiento trimestral a las actividades del proceso de Gestión Legal en el territorio, estableciendo alertas y acciones frente a las mismas. - Eje Cafetero”.

En entrevista con los auditados se manifiesta que este Riesgo les ha permitido mantener al día los diferentes temas correspondientes a la Subdirección Legal; de igual manera, manifiestan que son un apoyo imprescindible y que estos resultados se ven reflejados en toda la atención que se les presta a los participantes. Adicionalmente, se destaca la gran labor que el Profesional Jurídico del GT lleva a cabo, pues realiza labores de atención desplazándose hacia el territorio en aquellos casos en que los Participantes no pueden ir a la sede.

A continuación, el Auditor expone el resultado de la revisión de riesgos efectuada por el Grupo de Control Interno de Gestión, en los siguientes términos:

- **Resultado:** Se observa del cumplimiento de las actividades descritas.
  - **Calidad de la Información:** se observa que las evidencias cumplen con los lineamientos establecidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (CODIGO:DE-03) en lo referente a calidad de forma y de fondo; sin embargo, se observa que las actas de reunión aportadas no cuentan con la respectiva numeración.
  - **Oportunidad:** se observa el cumplimiento en la fecha de los seguimientos por parte del GT, pero el análisis del riesgo realizado por la Subdirección de Gestión Legal se ha realizado de manera extemporánea.
- **Talento Humano:** Riesgo N°6: “Contagios COVID-19 por el retomo a la presencialidad en todas las sedes de la ARN” - **Tipo de Riesgo:** Cumplimiento en su Acción N° 30 “El

Coordinador del Grupo Territorial Eje Cafetero promueve la apropiación de acuerdo con las notas informativas que se generen desde Talento Humano de manera trimestral. Evidencias: Listas de asistencia, actas de reunión, registros fotográficos o correos electrónicos, que den cuenta de la sensibilización de las notas informativas”.

En entrevista con los auditados se manifiesta que esta acción de riesgo les ha permitido implementar controles con el fin de prevenir los contagios de COVID-19 al interior del GT y que, como medida, se mantiene controlado el aforo y, a la fecha de la presente auditoría, no se han presentado casos de contagio que tengan que ver con la asistencia a las oficinas de este GT.

- **Resultado:** Se observa del cumplimiento de la acción propuesta.
- **Calidad de la Información:** se observa que algunas evidencias no cumplen con los lineamientos establecidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión (CODIGO:DE-03).
  - **Calidad de Fondo:** las evidencias cumplen con los lineamientos emitidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión (CODIGO:DE-03).
  - **Calidad de Forma:** se observa que algunas evidencias no cumplen con los lineamientos emitidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión (CODIGO:DE-03).
- **Oportunidad:** se observa el cumplimiento en el registro de los seguimientos por parte del GT; sin embargo, el análisis del Primer trimestre se realizó de manera extemporánea por parte de Talento Humano.

Las evidencias que se encontraron con alguna debilidad fueron las siguientes: a) Trimestre 2: el archivo de nombre: “Listado\_de\_asistencia\_virtual\_V1 Enero 22.xlsx” comienza el consecutivo en el numeral 6 y termina en el 31; b) Trimestre 2: el archivo de nombre: “1. Listado asistencia 16042021.xlsx” inicia numeración en el numeral 14 y termina en el 40; y, c) Trimestre 2: el archivo de nombre: “5. Listado asistencia 21052021.xlsx” inicia su numeración en el numeral 51 y termina en 75.

- **Atención al Ciudadano:** Riesgo N° 1: “Incumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRSD de acuerdo con la normatividad vigencia”. **Tipo de Riesgo:** Cumplimiento.

En este GT, aunque no se tiene alguna acción a su cargo frente a este tema, si se realizó una (1) exploración durante la Auditoría respecto al cumplimiento de las PQRS-D. Los auditados manifiestan que no han tenido reportes negativos frente al cumplimiento en la atención a las PQRS-D recibidas y que, por el contrario, han fortalecido el control que se tiene con el fin de evitar la materialización de este riesgo.

- **Gestión Administrativa:** Riesgo N°3: “Pérdida de bienes de la Entidad por daño, hurto o pérdida de parte de empleados públicos y contratista de la ARN y/o por parte de terceros”. **Tipo de Riesgo:** Corrupción.

En este GT tampoco se tiene acción a su cargo que haga referencia a este tema; sin embargo, durante la Auditoría adelantada se exploró si han reportado pérdida de bienes. Al respecto los auditados manifiestan que, para lo transcurrido de la Vigencia 2020 y lo corrido de la de 2021, no se han presentado novedades de pérdida de equipos de cómputo; así las cosas, no se ha materializado el riesgo.

#### **4.4. Verificación del cumplimiento de los requisitos de la prestación del servicio a la Población Objeto en las Rutas de Reintegración y Reincorporación; lo anterior, articulado con los requisitos exigidos en los sistemas adoptados por la Entidad**

En este punto el Auditor solicita, como dinámica para la revisión de este tema, una exploración de la Población Objeto y una descripción del territorio; teniendo en cuenta lo anterior, los auditados dan respuesta en los siguientes términos:

- **Ruta de Reincorporación**

En este GT se atiende a Población Objeto habitante de los Departamentos de Caldas, Risaralda, Quindío así como, por cercanía, del Municipio de Puerto Salgar (Cundinamarca); Tadó y Bagadó (Chocó). El GT cuenta con 201 Participantes acreditados de los cuales 159 son hombres y 42 son mujeres; en temas de formación académica se cuenta con 184 Participantes con máximo nivel académico (64 en básica secundaria, 62 en primaria y 58 bachilleres); respecto a los temas de salud se tiene que el 98,4% de su Población Objeto se encuentra afiliada al Sistema de Seguridad de Salud, de esta población se detecta que 17 personas se encuentran en condición de discapacidad, 16 de ellas certificadas; en lo referente al tema de Habitabilidad se cuenta con nueve (9) personas que se encuentran en la Ruta de Acceso a Vivienda; acerca del tema de Sostenibilidad Económica (Líneas Económicas: Agrícola, Comercial, Industrial, Pecuaria y Servicios) el GT cuenta con 68 Proyectos Productivos Individuales presentados y desembolsados, así como 54 Participantes que se encuentran vinculados en Proyectos Productivos Colectivos desarrollados en la región, otras personas son partícipes de proyectos colectivos fuera de la región y, en este punto, se resalta que se tiene 130 Participantes vinculados laboralmente de las cuales 100 trabajan como informales y 30 de manera formal.

De otra parte, los auditados mencionan que se tienen recursos asignados como apoyo a la Reincorporación de: a) Gobernación de Caldas; b) Alcaldía de Manizales; c) Alcaldía de La Dorada; d) Alcaldía de Riosucio; e) Gobernación del Quindío; f) Alcaldía de Armenia; g) Alcaldía de Calarcá; h) Gobernación de Risaralda; i) Alcaldía de Pereira; j) Alcaldía de Dosquebradas; y, k) Alcaldía de Pueblo Rico.

En este punto es preciso indicar que se debe tener en cuenta la normatividad aplicable para el tema de desembolsos en los siguientes términos:

- Decreto Ley 899 del 29 de mayo de 2017; documento que establece las medidas e instrumentos para la Reincorporación Económica y Social, Colectiva e Individual, de los Integrantes de las FARC-EP conforme al Acuerdo Final suscrito entre el Gobierno Nacional y las FARC-EP el 24 de noviembre de 2016; en el Artículo 8, modificado por el artículo 284 de la Ley 1955 de 2019, se indica que:

Artículo 8o. Renta básica. La renta básica es un beneficio económico que se otorgará a cada uno de los integrantes de las FARC-EP, una vez surtido el proceso de acreditación y tránsito a la legalidad y a partir de la terminación de las Zonas Veredales Transitorias de Normalización y

durante veinticuatro (24) meses, siempre y cuando no tengan un vínculo contractual, laboral, legal y reglamentario, o un contrato de cualquier naturaleza que les genere ingresos. Este beneficio económico equivaldrá al 90% del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente en el momento de su reconocimiento.

Una vez cumplidos los veinticuatro (24) meses anteriormente señalados, se otorgará una asignación mensual equivalente al 90% del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente, sujeta al cumplimiento de la Ruta de Reincorporación, la cual se compone de: Formación Académica, Formación para el Trabajo y Desarrollo Humano, Acompañamiento Psicosocial, Generación de Ingresos, entre otros componentes que disponga el gobierno nacional. Este beneficio no será considerado fuente de generación de ingresos y su plazo estará determinado por las normas en materia de implementación del Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y el Establecimiento de una Paz Estable y Duradera contenidas en este Plan Nacional de Desarrollo. Las condiciones y términos para el reconocimiento de este beneficio serán establecidas por el gobierno nacional.

**PARÁGRAFO.** Para aquellos integrantes de las FARC-EP privados de la libertad que sean beneficiados con indulto o amnistía, en el marco del Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera, el desembolso de la renta básica se realizará a partir del mes siguiente de aquel en que recupere su libertad y una vez se realicen los trámites administrativos correspondientes.

Que el artículo 8 del Decreto Ley 899 de 2017, modificado por artículo 284 de la Ley 1955 de 2019, establece que los acreditados que cumplan con los veinticuatro (24) meses de Renta básica, se otorgará una Asignación Mensual equivalente al 90% del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente, sujeta al cumplimiento de la Ruta de Reincorporación.

Que mediante la Resolución 4309 del 24 de diciembre de 2019, se establece la Ruta de Reincorporación y por consiguiente los requisitos para el acceso a los beneficios económicos de Reincorporación.

Debido a la coyuntura ocasionada por la Pandemia de COVID-19 se hace necesario prorrogar la fase de transición estipulada en el artículo 27 de la Resolución 4309 de 2019, prorrogada en las Resoluciones 0843 de marzo 30 de 2020 y 1279 de 01 de septiembre de 2020, hasta el 31 de julio de 2021. Estas medidas son tomadas con el fin de que las personas en Proceso de Reincorporación no pierdan el derecho al desembolso correspondiente a su renta básica o, en su defecto, a su asignación mensual; para ello, deberán mantener contacto con la Entidad a través de los diferentes medios y canales institucionales dispuestos para este fin atendiendo el marco de excepcionalidad regulado en esta Resolución.

El Auditor, basado en la información anterior, pasa a hacer una selección de registros en Estado: Activo para hacerle seguimiento a los pasos de la Ruta junto con los auditados; adicionalmente, se hizo revisión de su Hoja de Ruta observando lo siguiente: a) Casos de Riesgo; b) PQRS-D; c) Asistencias a FA, FpT y Psicosocial; d) Desembolsos; y, e) Movilidad. En este punto es preciso indicar que no todos los códigos revisados tienen asociados la totalidad de los datos arriba mencionados dado que no aplica para todos. Los códigos revisados: a) 60-02835; b) 60-02765; c) 60-02703; y, d) 60-03438 no presentan novedad en sus registros; sin embargo, los siguientes presentan novedades, así:

- **CÓDIGO 60-12844:** en lo referente al tema de los desembolsos realizados a este Participante se observa un total de \$32'081.117; al respecto se verifican los desembolsos de las Vigencias: a) 2018 (junio, julio [4 registros], agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre – Renta Básica); b) 2019 (enero a diciembre – renta básica); c) 2020 (enero – Renta Básica; febrero a diciembre – Asignación Mensual); y, c) 2021 (enero a julio – Asignación Mensual). Al indagarse el por qué había unos meses repetidos de desembolsos se indica que así se sube la información desde la Subdirección Financiera para lo cual los auditados se apoyan en un (1) archivo que, desde esta Dependencia, les allegan y en él se efectúa la consulta respectiva observándose entonces que, para el mes de julio de la Vigencia 2019, se efectuaron los cuatro (4) registros correspondientes a los desembolsos de a) diciembre de 2017; b) enero de 2018; c) febrero 2018; y, d) marzo 2018. Esta información consultada en el SIRR no reporta la información de manera tan clara como la herramienta compartida por la mencionada Subdirección; teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda que este detalle sea agregado en el SIRR dado que es la fuente primaria de la información.
- **CODIGO 60-12593:** en lo referente al tema de los desembolsos realizados a este Participante se observa un total de \$35'576.886; al respecto se verifican los desembolsos de las Vigencias: a) 2017 (agosto, noviembre y diciembre – Renta Básica); b) 2018 (enero a diciembre – Renta Básica); c) 2019 (enero a julio – Renta Básica y de agosto a diciembre – Asignación Mensual); d) 2020 (enero a diciembre – Asignación Mensual; y, e) 2021 (enero a julio – Asignación Mensual). Producto de lo anterior se indaga acerca del por qué, en la Vigencia 2017, no hay desembolsos para los meses de septiembre y octubre; al respecto, los Auditados se apoyan en un (1) archivo que les es enviado desde la Subdirección Financiera y en el que pueden consultar los pagos realizados observándose, de esta manera, que para esos meses no se desembolsó porque el Participante se encontraba en el Régimen Contributivo. Esta información no es consignada en algún campo de novedad en el SIRR para identificar este tipo de casos; teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda que esta información sea agregada en el SIRR dado que este Sistema es la fuente primaria de la información.
- **CODIGO 60-11452:** en lo referente al tema de los desembolsos realizados a este Participante se observa un total de \$35'576.886; al respecto se verifican los desembolsos de las Vigencias: a) 2017 (diciembre – Renta Básica); b) 2018 (enero, febrero [tres {3} registros], abril [dos {2} registros] y de junio a diciembre – Renta Básica); c) 2019 (enero a diciembre); d) 2020 (enero a diciembre); y, e) 2021 (enero a julio). Producto de lo anterior se indaga acerca del por qué, para el mes de febrero de la Vigencia 2018, se reportan tres (3) registros de desembolsos y, para el mes de abril, dos (2) registros; al respecto, los Auditados se apoyan en un (1) archivo que les es enviado desde la Subdirección Financiera y en el que pueden consultar los pagos realizados observándose, de esta manera, que en el mes de febrero se efectuó el pago de los meses de enero, febrero y marzo de la Vigencia 2018 y, en el mes de abril, se cancelaron los meses de abril y mayo. Esta información no es consignada en algún campo de novedad en el SIRR para identificar este tipo de casos; teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda que esta información sea agregada en el SIRR dado que este Sistema es la fuente primaria de la información.

- **CODIGO 60-08703:** en lo referente al tema de los desembolsos realizados a este Participante se observa un total de \$40'568.721; al respecto se verifican los desembolsos de las Vigencias: a) 2017 (Asignación Única de Normalización – noviembre - diciembre [cinco {5} registros] - Renta Básica); b) 2018 (enero a diciembre – Renta Básica; no se evidencia el pago correspondiente al mes de julio, pero en noviembre se observan dos [2] registros); c) 2019 (enero a julio – Renta Básica y de agosto a diciembre Asignación Mensual); d) 2020 (enero a diciembre – Asignación Mensual); e) 2021(enero a julio Asignación Mensual). Producto de lo anterior se indaga acerca del por qué, para la Vigencia 2017, se observan varios registros de diciembre y noviembre; al respecto, los Auditados se apoyan en un (1) archivo que les es enviado desde la Subdirección Financiera y en el que pueden consultar los pagos realizados observándose, de esta manera, que para el mes de noviembre se realiza el pago de Asignación Única y los pagos correspondientes a la Renta 1 al 5 correspondientes a los meses de agosto a diciembre de 2017 de acuerdo a deducción desde la fecha de ingreso; por otra parte, se observa que a este Participante se le ha desembolsado un valor de \$2'203.600 por concepto de pensión, sin embargo esta cifra no se observa en el SIRR. Esta información no es consignada en algún campo de novedad en el SIRR para identificar este tipo de casos; teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda que esta información sea agregada en el SIRR dado que este Sistema es la fuente primaria de la información.
- **CODIGO 60-05962:** para este caso se observa, en el archivo suministrado por la Subdirección Financiera, que este Participante paga pensión de noviembre de la Vigencia 2017 a octubre de la de 2019 por un costo total de \$3'039.900; sin embargo, este valor no se observa en el SIRR. teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda que esta información sea agregada en el SIRR dado que este Sistema es la fuente primaria de la información.

Así las cosas, el Equipo Auditor determina, como oportunidad de mejora desde el Nivel Central (Subdirección Financiera y Subdirección Territorial), que es importante contar con un campo de novedades en el SIRR que estén directamente relacionadas con los desembolsos para, de esta forma, poder registrar las restricciones que se aplicaron a los Participantes para no ser acreedores al desembolso respectivo y, también, indicar los desembolsos efectuados por concepto de pensión. Lo anterior, con el fin de mantener una sola fuente de información y, al momento de consultar acerca de los pagos efectuados a cualquier Participante, se conozcan las novedades aplicadas y los desembolsos realizados por cualquier concepto.

- **Ruta de Reintegración**

Los Auditados indican que, respecto de la Ruta de Reintegración, se tiene como población un total de 196 PPR las cuales se discriminan de la siguiente manera: 137 hombres y 59 mujeres; las ciudades y municipios con más población son los siguientes: a) Pereira con 40 Participantes; b) Armenia con 30 Participantes; c) Manizales con 15 Participantes; d) Pueblo Rico con 14 Participantes; y, e) Dosquebradas: con 12 Participantes.

En lo referente a los ex-miembros de Grupos Armados Organizados (GAO), que entran a formar parte de la Población Objeto de la Agencia, se cuenta hasta el momento con cuatro (4) participantes.

Frente al tema de Sostenibilidad Económica los auditados señalan que a 1.017 Participantes (entre Culminados y Activos) se les han desembolsado BIE; asimismo, 950 Participantes conformaron 868 Unidades de Negocio. Por otra parte, 65 Participantes optaron por el Beneficio de Vivienda y el 82% de los 1.017 Participantes (entre Activos o Culminados) se encuentran trabajando de manera informal.

Frente al tema de Sostenibilidad Económica los auditados señalan que a 1.017 Participantes (entre Culminadas y Activas) se les ha desembolsado BIE; asimismo, 950 Participantes conformaron 868 Unidades de Negocio. Por otra parte, 65 participantes optaron por el Beneficio de Vivienda y, el 82% de los 1.017 Participantes (entre Activos o Culminados) se encuentran trabajando de manera informal.

Teniendo en cuenta la información anterior, el Auditor procede a realizar una revisión de algunos registros, al azar, que tenía a su cargo el Profesional que asistió a esta jornada de Auditoría; así las cosas, se pudieron observar las diferentes actividades que se adelantan en cada una de las Dimensiones de la Ruta como son: a) Productividad; b) Habitabilidad; c) Educativa; d) Salud; e) Seguridad; f) Ciudadanía; g) Familiar; y, h) Personal de los CODAS N°: a) 0852-17; b) 0366-15; c) 0078-13; d) 0886-17; e) 0062-18; y, f) 2569-70.

Después de analizados los mencionados registros no se observa novedad alguna; igualmente, se logró evidenciar el trabajo de los profesionales para el desarrollo y diligenciamiento de los diferentes instrumentos que se le deben aplicar al Participante con el fin de fidelizar su información y mantenerlo en la Ruta de manera activa.

Por otra parte, los CODAS mencionados fueron consultados en la herramienta ARPA que tiene a su cargo el Profesional auditado; así pues, se logró evidenciar la aplicación de instrumentos tales como: a) Plan de Trabajo en detalle; b) Línea Base del participante; c) Tasa de Desocupación; d) Censo de Familia; e) Hábitat; y, f) Encuesta Multimodal Psicosocial (EMP), así como el Auditor evidenció la manera de captura de la información de una (1) asistencia realizada a un (1) Participante.

- **Ruta de Reintegración Especial (Justicia y Paz)**

De este tipo de Participantes se cuenta con la siguiente información: 37 Participantes de los cuales uno (1) se registra en Estado: Culminado y otra tiene novedad jurídica; los restantes 35 se encuentran en Estado: Activo y se disgregan de la siguiente manera: 30 son hombres y cinco (5) son mujeres. Las ciudades y municipios donde más se concentran son los siguientes: a) Pereira con 11 Participantes; b) La Dorada con cuatro (4) Participantes; c) Dosquebradas con tres (3) Participantes; d) Armenia con tres (3) Participantes; e) Chinchiná con tres (3) Participantes; y, f) La Tebaida con dos (2) Participantes.

Posteriormente, el Auditor seleccionó, junto con el Auditado, los siguientes CODAS para ser verificados en el SIRR: a) 26-00997; b) 1595-06; c) 1612-06; y, d) A5-00040.

Después de analizados los mencionados registros no se observa novedad alguna; igualmente, se logró evidenciar el trabajo de los profesionales para el desarrollo y diligenciamiento de los diferentes instrumentos que se le deben aplicar al Participante con el fin de fidelizar su información y mantenerlo en la Ruta de manera activa.

Por otra parte, los CODAS mencionados fueron consultados en la herramienta ARPA que tiene a su cargo el Profesional auditado; así pues, se logró evidenciar la aplicación de instrumentos tales como: a) Plan de Trabajo en detalle; b) Línea Base del participante; c) Tasa de Desocupación; d) Censo de Familia; e) Hábitat; y, f) Encuesta Multimodal Psicosocial (EMP), así como el Auditor evidenció la manera de captura de la información de una (1) asistencia realizada a un (1) Participante.

#### **4.5. Verificar la ejecución de traslados documentales al nivel central y el estado del archivo de gestión**

Se efectuó auditoría remota en la que se verificaron los siguientes aspectos, a saber:

- **Traslados 2017:** se llevaron a cabo dos (2) traslados así: a) Marzo: 2.083 folios individuales y 2017 folios colectivos; y, b) Junio: Historias de Reintegración Individuales, 2.142 folios; BIE Individuales, 423 folios; Casos de Riesgo Individuales, 202 folios; Historias de Reintegración Colectivos, 468 folios; y, BIE Colectivos, 99 folios.
- **Traslados 2018:** se llevaron a cabo tres (3) traslados así: a) Abril: una (1) caja que contiene siete (7) carpetas conformadas por 2.771 folios; b) Julio: cuatro (4) paquetes que contienen 1.844 folios; y, c) Una (1) tula que contiene siete (7) paquetes que, a su vez, se encuentra compuestos por 2.116 folios.
- **Traslados 2019:** se llevaron a cabo dos (2) traslados así: a) Abril: una (1) caja compuesta por nueve (9) carpetas de Casos de Riesgo Individuales que, a su vez, se encuentran compuestas por 5.449 folios; y, b) Agosto: nueve (9) paquetes que contienen 2.564 folios.  
No se efectuó traslado documental para la Vigencia 2020 debido a la cuarentena declarada por el gobierno nacional para hacer frente a la Pandemia de COVID19.
- **Traslados 2021:** durante el mes de julio se efectuó traslado de una (1) caja que contiene 12 carpetas y que, a su vez, se encuentran compuestas por 2.180 folios.

Adicionalmente, se encuentran en práctica las siguientes actividades de desempeño en materia de Gestión Documental:

- Entrega de documentos físicos por parte de todos los miembros del Equipo de Trabajo para que se organizados cada lunes; en el caso de los documentos electrónicos estos deben ser entregados el día 27 de cada mes. Los contratistas que no entreguen la documentación a tiempo no se les tramita las órdenes de pago hasta que solucionen esta situación.
- Se tiene estipulada la tarea de revisar los escritorios de los miembros del Equipo de Trabajo del GT con el fin de evitar que dejen a la vista o guardados en los cajones documentos que deben reposar en su correspondiente carpeta después de su diligenciamiento o uso.

Al momento de hacer la verificación de la información correspondiente a las carpetas de Gestión 2020 y 2021 se observó que se presenta debilidad en el manejo de archivos de gestión toda vez que, de la muestra seleccionada correspondiente a la Vigencia 2020 y lo corrido de la de 2021, se identificó que no se encontraban debidamente organizadas, no se encontraban rotuladas, ni foliadas y estaban sin legajar.

Por otra parte, se hacen la siguiente recomendación:

- Generar el proceso de gestión contractual para un (1) Técnico en Gestión Documental toda vez que, a la fecha de ejecución de la presente Auditoría, no se cuenta con el personal necesario para llevar a cabo esta tarea.

Igualmente, se dejan las siguientes observaciones:

- Al revisar la parte de Gestión Documental se observa que se encuentran en las cajoneras documentación obsoleta de las vigencias 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019; teniendo en cuenta lo anterior, es preciso llevar a cabo el proceso de destrucción de documentación establecido por la Agencia y, para tal efecto, los miembros de Gestión Documental y Gestión Ambiental del GT deben participar conjuntamente en esta actividad. De esta manera, se desocuparán las cajoneras y se podrán ubicar los documentos de las carpetas correspondientes a las Vigencias 2020 y 2021 en el lugar que corresponde.
- Se observa que las cajoneras de la oficina de archivo se encuentran sin llave; teniendo en cuenta lo anterior, es preciso que estas cajoneras permanezcan con llave. En el mismo orden de ideas, la puerta de la oficina debe permanecer con llave en los momentos que no haya personal al interior de la misma; lo anterior evitará que se presenten incidentes en materia de pérdida de documentos y se mejore en lo relacionado con el tema de seguridad de la información.

**4.6. Verificar y evaluar la eficacia y el cumplimiento de los Planes de Mejoramiento que se encuentren concluidos en la Unidad Auditable, así: a) PM-18-00020 contenido en Un (1) Hallazgo con una (1) Acción; b) PM-20-00012 correspondiente al Hallazgo 1 y su Acción 5; y c) PM-20-00016 en lo que respecta al Hallazgo 1 y su Acción 23 y el Hallazgo 3 y sus Acciones 9 y 22**

- **PM-18-00020:** este Plan no será tenido en cuenta en esta Auditoría dado que, por error, quedó relacionado y este corresponde al GT ARN Valle del Cauca.

En conversación con los auditados se les indica que se van a evaluar los Planes de Mejoramiento: a) PM-15-00014; b) PM-16-00013; c) PM-16-00054 que aún se registran pendientes de evaluar y, además, los Planes de Mejoramiento a) PM-20-0012 en su Hallazgo 1 y Acción 5; b) PM-20-00016 en su Hallazgo 1, Acción 23 y Hallazgo 3 en las Acciones 9 y 22. Posteriormente, el Auditado autoriza realizar el ejercicio de evaluación de eficacia en los siguientes términos:

- **PM-15-00014**

- **Hallazgo 1:** se evidenció el uso de formatos desactualizados para la relación de documentos soporte en las carpetas de los planes de negocio. A pesar de que, en septiembre de 2014, se publicó una última versión del Formato GD-F-03 en el Grupo Territorial se continuó con el uso de un (1) formato no oficial hasta diciembre de la misma Vigencia.
  - **Acción 1:** enviar correo a Giovanna Lozano y Claudia Ramírez, técnicas administrativas, solicitando el cambio del índice de las carpetas ya que este es el documento que se encontraba desactualizado. Una vez actualizado este documento se procederá a su archivo.
  - **Acción 2:** cada vez que se publique un nuevo documento, procedimiento, manual o formato se debe socializar con el Grupo territorial.

- **Revisión realizada en esta Auditoría**

En el GT se ha venido adoptando, como medida preventiva, hacer capacitaciones con el Equipo de Trabajo donde se les capacita en temas nuevos o, también, se les brinda inducción a las personas nuevas. En estas capacitaciones se temas tales como: a) Temas Generales de la Entidad como: Misión, Visión, Objetivos Estratégicos y Temas de Corresponsabilidad; b) Temas Administrativos: Informes, Certificados de Supervisión, Expensas, *Kit* de Bioseguridad, entre otros; c) Temas Misionales: Reincorporación, Proyectos Productivos, Metas del GT, Resolución 3207 y Procedimientos; d) Temas Misionales de Reincorporación Económica como es el manejo de Formatos de Formulación; e) Temas Jurídicos de Reincorporación; y, f) Temas Misionales de Reincorporación (Proyectos Individuales) Circuito de Revisión y SIRR.

Uno de los casos más recientes fue evidenciado el 22 de julio de la Vigencia 2021. Por lo anterior, se procede a calificar las Acciones 1 y 2 de este Hallazgo como: **EFICACES**.

- **Hallazgo 2:** se evidenció que no existe un procedimiento para el ingreso de personas que no provienen de entrega física del ICBF o el GAHD. Por lo tanto, el Grupo Territorial realiza el procedimiento a discreción.
  - **Acción 1:** socializar el nuevo procedimiento para ingresos irregulares a funcionarios y contratistas.
  - **Acción 2:** hacer seguimiento a la aplicación del nuevo procedimiento.

- **Revisión realizada en esta Auditoría**

Se observa que la Entidad tiene, dentro de la documentación establecida, el Documento de Apoyo: "Procedimiento Interinstitucional para el tránsito de jóvenes desvinculados en proceso de restablecimiento de derechos con el ICBF a la ARN y la continuidad en el proceso de reparación integral a cargo de la UARIV" de fecha 06/02/20219; adicionalmente, se tiene establecido el "Procedimiento para el ingreso de desvinculados que son entregados físicamente por el ICBF" (CODIGO: IR-P-14, Versión: V-3 de fecha

04/08/2020); al respecto, los Auditados, manifiestan su conocimiento de estos documentos y su aplicación en caso de ser requeridos.

Los Auditados señalan que, a la fecha de corte de la presente Auditoría, tienen población que cuenta con este tipo de características, así: a) Quindío: dos (2) Participantes; b) Caldas: un (1) Participante; y, c) Risaralda ocho (8) Participantes. Teniendo en cuenta lo establecido en el Hallazgo, se observa que se hacen capacitaciones de los temas relevantes para el GT; así las cosas, se proceden a calificar las Acciones 1 y 2 con de este hallazgo como **EFICACES**.

- **PM-16-00013**

- **Hallazgo 1:** en el GT Eje Cafetero se encuentran 38 procesos administrativos sancionatorios sin ser trasladados a la Subdirección de Gestión Legal, los cuales fueron iniciados en los años 2013, 2014 y primer semestre de 2015.
  - **Acción 1:** caracterización de los PAS, en el cual, se definirá el estado actual de cada proceso y la fijación de los meses en que se trasladarán los expedientes de los procesos administrativos sancionatorios a la SGLAP.
  - **Acción 2:** impulsar las etapas procesales partiendo de la caracterización.
  - **Acción 3:** se designará una técnica administrativa para que apoye la gestión operativa del PAS.
  - **Acción 4:** reportar mensualmente el avance de la gestión por parte del Coordinador del GT al Grupo de Control Interno de Gestión a través del Sistema de Información *Software* SIGER con los respectivos soportes.
  - **Acción 5:** la Abogada del GT Eje Cafetero le reportará mensualmente, mediante correo electrónico, el avance de los PAS al Coordinador.
- **Revisión realizada en esta Auditoría**

En el desarrollo de esta auditoría se logró evidenciar que las acciones propuestas fueron realizadas y ejecutadas de manera correcta. Adicionalmente, se observa que se cuenta una (1) acción del riesgo de Gestión Legal descrita de la siguiente manera: “No adelantar las actuaciones administrativas y/o adoptar las decisiones a que haya lugar oportunamente, conforme el marco normativo vigente” - Tipo de Riesgo: Cumplimiento en su Acción N°16: “Realizar seguimiento trimestral a las actividades del proceso de gestión legal en el territorio, estableciendo alertas y acciones frente a las mismas. - Eje Cafetero”.

Desde la Vigencia 2020 y lo transcurrido de la Vigencia 2021 se verifica que, en el GT, se ha venido realizando el seguimiento mensual y el reporte trimestral al seguimiento de las acciones del Mapa de Riesgos sobre las actuaciones que se han desarrollado este Grupo y mostrando, de esta manera, que este no se ha materializado; por otra parte, y de acuerdo con la información aportada por la Profesional Jurídica de este GT, se indica cuáles son los controles que se han venido aplicando y, además, se dejan como evidencia los actas mensuales donde se observa el seguimiento de los diferente temas evaluados para este Riesgo así como el uso del Tablero de Control. El Auditado aporta un (1) correo, de fecha 27/08/2021, en el que se evidencian los lineamientos que fueron emitidos por temas de

COVID para dar tratamiento a los PAS; de igual manera, se observa que se da estricto cumplimiento al seguimiento establecido y, por lo tanto, se proceden a declarar las Acciones 1,2,3,4 y 5 de este Hallazgo como: **EFICACES**.

- **PM-16-00054**

- **Hallazgo 1:** según cifras del Tablero de Control, el seguimiento a unidades de negocio (ISUN) se encuentra en el 53% de avance en promedio nacional (cifras a 31 de agosto de 2016/ Tablero de Control DPR), esto afecta el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1391 de 2011 y los métodos de operación desarrollado por la Entidad. Con relación al Grupo Territorial Eje Cafetero es del 68,1% sobre las Unidades de Negocio que son objeto de atención por parte de la Entidad.
  - **Acción 1:** adelantar al 70% de avance la gestión de ISUN de las Unidades de Negocio objeto de seguimiento.
  - **Acción 1:** Adelantar al 100% de avance la gestión de ISUN de las Unidades de Negocio objeto de seguimiento.

- **Revisión realizada en esta Auditoria**

Para la revisión de temas ISUN se tomaron los resultados obtenidos en el Tablero de Control emitido por la Subdirección Territorial (ST); teniendo en cuenta lo anterior se obtuvieron los siguientes resultados:

INDICADOR	2018	2019	2020
Porcentaje de Proyectos Productivos desembolsados con gestión ISUN y en funcionamiento	61%	77%	88%
Porcentaje de Proyectos productivos desembolsados, con gestión ISUN	100%	100%	100%

Fuente: Información Resultados Tableros de Control 2018, 2019 y 2020.

Revisados estos datos, se observa que el seguimiento que se ha venido implementando en el GT ha surtido efectos positivos y sus resultados son significativos. En este punto es preciso indicar que, muchas veces, las visitas no se efectúan dentro de los tiempos estipulados dado que algunos de los sitios que tienen asignados los profesionales es muy remoto y, para efectuar el viaje, es necesario acordar la entrevista con los Participantes. Teniendo en cuenta lo anterior, se procede a declarar que las Acciones 1 y 2 son: **EFICACES**.

- **PM-20-00012**

- **Hallazgo 1:** de acuerdo con la visita del cliente incógnito, realizada por el Centro Nacional de Consultoría durante el tercer trimestre de 2019 a los Grupos Territoriales de la ARN, se evidenció que en algunos casos no se dan respuestas a PQRS-D por canal escrito y/o correo electrónico debido a que el cliente radicó solicitudes por este medio, las cuales no fueron atendidas.

- **Acción 5:** solicitar asesoría y asistencia técnica al Grupo de Atención al Ciudadano en los casos que se requiera de manera preventiva y no solamente cuando ya se ha presentado alguna situación crítica con casos de PQRS-D. Esta actividad es a demanda de acuerdo con las situaciones relacionadas con PQRS-D que se presenten en los Grupos Territoriales.
- **Revisión realizada en esta Auditoria**

Los Auditados indican que, en el GT, se han continuado implementando controles como, por ejemplo, la proyección de un informe mensual donde se consolidan los resultados mensuales del seguimiento a las PQRS-D que son asignada a este Grupo. Adicionalmente, se observó que, también, se hace seguimiento a estas solicitudes de manera semanal por parte del Asistente de Servicios quien, además, demuestra su conocimiento acerca de este tema.

Posteriormente, el Auditor hace revisión aleatoria de los casos: a) EXT21-000899 y b) EXT21-001903; ambos completan el ciclo en el SIGOB y, la respuesta producto de su desarrollo, se envió de manera oportuna. Teniendo en cuenta lo anterior, se procede a declarar la Acción N° 5 de este Hallazgo como: **EFICAZ**.
- **PM-20-00016 en lo que respecta al Hallazgo 1, Acción 23 y al Hallazgo 3, Acciones 9 y 22**
- **Hallazgo 1:** [...]No se está realizando control de registros tal como se evidenció en los siguientes casos:
  - Planes de Acción de los siguientes Grupos ARN de la ST: a) ARN Antioquia – Chocó; b) ARN Cesar – La Guajira; c) ARN Córdoba; c) ARN Meta – Orinoquia; d) ARN Nariño; y, e) ARN Tolima.
  - Mapas de Riesgos de los siguientes Grupos ARN de la ST: a) ARN Antioquia – Chocó; b) ARN Cesar – La Guajira; c) ARN Córdoba; d) ARN Cundinamarca – Boyacá; e) ARN Meta – Orinoquia; f) ARN Nariño; y, g) ARN Urabá.[...]
- **Acción 23:** el Grupo Territorial ARN EJE CAFETERO debe establecer un control mensual por medio de una lista de chequeo que asegure la aplicación integral del Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional DEM03 y garantice el manejo adecuado de las evidencias asociadas al Plan de Acción Territorial 2020, mapa de riesgos y acciones de mejora. Producto: Acta de Reunión, Listados de Asistencia, lista de chequeo, etc.
- **Revisión en la Auditoria**

De acuerdo con la revisión del PAT correspondiente al primer semestre de la Vigencia 2021, información que se puede observar en los numerales relacionados con el Seguimiento al Plan de Acción Territorial y a las Acciones en Mapas de Riesgos del presente informe, se evidencia que persiste la debilidad en la construcción de evidencias y, en consecuencia, esto afecta la eficacia de esta Acción; así pues, se incumplen los lineamientos establecidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión

Institucional (CODIGO:DE-M-03, Versión: V-8) Numeral 5.4. “Evidencias” y, a la vez, se materializa el riesgo “Pérdida de la información en cualquier tipo de soporte”. Teniendo en cuenta lo anterior, se declara esta acción como: **INEFICAZ**.

- **Hallazgo 3:** [...]Ineficacia de los hallazgos de los Planes de Mejora que se mencionan a continuación:
  - A. En la gestión de los Beneficios de Inserción Económica (BIE) las acciones no fueron eficaces, toda vez que se evidenció que el porcentaje de devolución acumulado superó la meta máxima establecida por la Dirección Programática de Reintegración (DPR), un 15%, situación que se evidenció en los siguientes Grupos ARN de la ST y Planes de Mejora [...].
    - **Acción 9:** socializar con el equipo primario del Grupo Territorial ARN EJE CAFETERO el Balance de devoluciones de BIE consolidado por el EGI (Equipo Generación de Ingresos) para Vigencia 2019 y primer semestre de 2020 con el fin de identificar las debilidades que se presentan en materia de preparación de carpetas y validación de la información. Producto: Acta de reunión.
    - **AC22:** Implementar un control mensual por parte del profesional delegado por el Coordinador del Grupo Territorial ARN EJE CAFETERO, que permita disminuir el porcentaje de devoluciones a un máximo de 20% respecto al número de BIE radicados en cada periodo. Producto: Acta de Reunión o Reporte.

○ **Revisión en la Auditoría**

Se indaga con el Auditado acerca de los resultados de la ejecución de estas acciones, este manifiesta que se está efectuando la retroalimentación al interior del GT acerca de los motivos por los cuales se hace devolución de carpetas de los BIE presentados en lo corrido de este año; al verificar algunos de los resultados obtenidos se indica que para la presente Vigencia se han tenido los siguientes resultados:

MES	CANTIDAD DE BIE	DEVOLUCIÓN DE BIE	% DEVOLUCIÓN
Marzo	5	4	80%
Abril	2	1	50%
Mayo	2	2	100%
Junio	7	5	74,4%

Fuente: datos suministrados por el auditado.

Lo anterior evidencia que, aún, persiste un alto porcentaje de devolución de BIE; por otra parte, y de acuerdo con la información suministrada por la ST, se obtienen las siguientes cifras para este GT:

AÑO	CANTIDAD DE PPR	CANTIDAD DE BIE	CANTIDAD DE DEVOLUCIONES	% DEVOLUCIÓN
2019	79	73	17	23%
2020	32	31	12	39%

Fuente: Subdirección Territorial.

Con los anteriores, resultados se procede a indicar que la Acción 9 se declara como **EFICAZ**; sin embargo, la Acción 23 se declara como **INEFICAZ**, toda vez que los porcentajes de devolución superan la meta establecida por el Nivel Central (20%).

#### 4.7. Verificación Proyectos Comunitarios; Iniciativa "Mambrú no va a la guerra: este es otro cuento" y demás iniciativas que efectuó la Unidad Auditable

En el ejercicio de la auditoría se verifica que el Grupo cumple con los planes y proyectos establecidos en el periodo objeto de análisis; en el mismo orden de ideas, se denota la participación de Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes (NNAJ) en lo relacionado con "Mambrú no fue a la guerra, este es otro cuento", así como la participación de Personas en Proceso de Reintegración y Personas en Reincorporación de todos los tipos etarios y de género, con miembros de su grupo familiar, para la realización de otros tipos de proyectos e iniciativas realizadas en este espacio geográfico. Las iniciativas que llevaron a cabo para la Vigencia 2020 fueron las siguientes: a) ¿Qué tal si nos reconciliamos?; b) Estrategia de Familia; c) Comunidades en Riosucio; d) Comunidades en Pueblo Rico – Santa Cecilia (Corregimiento de Santa Cecilia y Finca "El Motor").

Una de sus fortalezas más importantes es la inclusión y participación de diferentes grupos étnicos en el desarrollo de varias iniciativas; al respecto se tienen los siguientes datos para el caso de las PPR:

GRUPO TERRITORIAL	Gitano	Indígena	Mestizo	Mulato	Negro y Afrocolombiano	Otra	Palenquero	Total general
ACR CALI	1	34	3	14	195			247
ACR MEDELLIN		59	2	30	44			135
ACR PEREIRA		83	1	5	41		2	132
ACR BOGOTÁ 1 - RAFAEL URIBE URIBE		43		14	37	1		95

Fuente: Información GT.

Para el caso de las Personas en Reincorporación se tienen los siguientes datos:

Grupo territorial	En blanco	Gitano o Rom	Indígena	afrodescendiente	afrocolombiano (o afrodescendiente)	Negro(a), mulato(a)	No aplica	Palenquero	Raizal	Total general
Arn Bajo Magdalena Medio			2	1						3
Arn Alto Magdalena Medio			2	2						4
Arn Casanare			6	1						7
Arn Atlántico			1	5			2			8
Arn Córdoba			5	3						8
Arn Norte De Santander	1		6	3						10
Arn Acuerdos De Paz			12	4						16
Arn Bolívar			2	7			10			19
Arn Sucre			18	2						20
Arn Cundinamarca - Boyacá	2		15	3		1				21
Arn Huila	3		14	7						24
Arn Santander Y Arauca			18	9						27
Paz Y Reconciliación			3	29				1		33
Arn Caquetá	2		33	9						44
Arn Eje Cafetero			35	9						44

Fuente: Información GT

En el Grupo Territorial se ha logrado que las comunidades indígenas, afrodescendientes y colonas se integren para el desarrollo de un bien común que los favorece a todos; esta es una buena práctica que demuestra la capacidad de la ARN para conseguir un paso más en el camino de la reconciliación que se necesita en el país.

### 4.8. IMPLEMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS ADOPTADOS POR LA ENTIDAD

Con el fin de explorar el conocimiento sobre los sistemas adoptados por la Entidad se efectuó entrevista al Enlace del GT y a algunos de los asistentes a las diferentes sesiones adelantadas en esta auditoría; por otra parte, se analizaron los resultados de la encuesta de percepción aplicada a los asistentes en la Apertura de la Auditoría. Teniendo en cuenta lo anterior se obtuvieron los siguientes resultados:

#### 4.8.1. Gestión de Calidad (NTC ISO 9001:2015)

En el desarrollo de la entrevista con el Enlace de este GT se logró identificar que, en lo relacionado con la Norma NTC ISO 9001:2015, los miembros del Equipo de Trabajo conocen los siguientes temas:

- Comprensión de la Organización y su Contexto (4.1.).
- Se cuenta con los recursos para ejecutar la misionalidad en el Territorio dado que se evidencia que cuenta con un Talento Humano multidisciplinario para atender las necesidades de la Población Objeto; adicionalmente, se cuenta con las adecuadas instalaciones e infraestructura para poder operar. Se cuenta con el conocimiento de la ejecución de presupuesto y el Plan Anual de Adquisiciones dando, así, cumplimiento al Numeral 7.1. “Recursos”.
- Conocen las competencias, perfiles, funciones y obligaciones de las personas que se encuentran prestando el servicio misional, así: a) Contratistas: Enlace del GT; Enlace de Reincorporación; Facilitador I y II; Profesional 6 (Jurídico) y 7; Profesional Administrativo; Profesional Corresponsabilidad; Profesional de Salud; Profesional de Seguimiento; Profesional Orientador; Profesional Orientador Productivo; Promotor II; Reintegrador I y II; Reintegrador Justicia y Paz; Técnico 1 (Administrativo) y 2; Dinamizador de Emprendimiento Rural; y, Orientador Junior de Emprendimiento; y, b) Empleados Públicos: Profesional Especializado Grado 23 y Grado 15; Técnico Administrativo Grado 11 y Grado 17. Lo anterior, da cumplimiento a lo establecido en el Numeral 7.2. “Competencia”.
- Hacen uso del Portal Electrónico de la Agencia y la Intranet Institucional con el fin de estar al día con la información que es comunicada desde el Nivel Central y, de esta manera, poderla interiorizar en el GT; de esta manera, se da cumplimiento al numeral 7.4. “Comunicaciones”.
- Conocen cuál es la prestación del servicio que ofrece la Entidad y que, además, esta es un punto fundamental dentro de las funciones que se cumplen en el GT; de igual manera, se observa que impulsan la ejecución de la Misión de la Agencia en lo que se refiere a las Políticas de Reintegración y de Reincorporación. Por otra parte, se identifica que efectúan monitoreo y seguimiento, así como el apoyo del GT al Nivel Central en lo relacionado con la implementación de este Servicio dando cumplimiento, de esta manera, al Numeral 8.5. “Producción y Prestación del Servicio”.
- Se verifica que se tienen implementado controles para el registro de las asistencias e, igualmente, monitorean el cumplimiento de los requisitos para las rutas estipuladas a la Población Objeto de la Entidad. Dentro de los controles se tiene el monitoreo de asistencias: a)

Formación Académica (FA); b) Formación para el Trabajo (FpT); y, c) Psicosocial. Por otra parte, cuando llega el reporte de pagos, el Equipo de Trabajo lo contrasta con las gestiones realizadas y, de esta forma, pueden efectuar un monitoreo general; así las cosas, se da cumplimiento al numeral 8.6. “Liberación de los productos y servicios”.

- La labor de monitoreo a las PQRS-D que realiza, de manera semanal, el Técnico Administrativo del GT permite atender oportunamente las solicitudes que recibe este Grupo por lo que, a la fecha, no han presentado extemporaneidad; teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia el cumplimiento al Numeral 8.7. “Control de las salidas no conformes”.
- Tienen conocimiento acerca de cómo se formula y ejecuta la planeación institucional; en el mismo orden de ideas, el Auditado señala que el GT participa en la construcción de los indicadores que desde el territorio aportan a la gestión de la Entidad, así como se cuenta con un Plan de Acción Territorial compuesto por siete (7) indicadores a los cuales, trimestralmente, se les registran sus respectivos avances de metas. Con lo anterior, se da cumplimiento al Numeral 9.1. “Seguimiento, Medición, Análisis y Medición”; sin embargo, no se evidencia un análisis integral de los sistemas adoptados por la Entidad de manera integral y, en consecuencia, hacer este tipo de análisis se considera una oportunidad de mejora para dar cumplimiento al Numeral 9.1.1. “Generalidades”.
- En lo referente al tema de la Satisfacción del Cliente reconocen que se tiene un Estudio de Percepción que se trabaja desde el Nivel Central y que, de acuerdo con el análisis de sus resultados, se toman las medidas respectivas para continuar o mejorar; adicionalmente, se cuenta con un buzón de sugerencias que son revisadas constantemente, debido a la cuarentena decretada por el gobierno nacional para hacer frente a la Pandemia de Covid-19 no se han depositado sugerencias en este buzón. Teniendo en cuenta lo anterior se verifica el cumplimiento del Numeral 9.1.2. “Satisfacción del Cliente”.
- Se verifica que el Equipo de Trabajo del GT efectúa reuniones semanales y mensuales con el fin de monitorear los resultados y gestiones realizadas, esta es una herramienta importante para la mejora continua del Grupo. Aunque se generan acciones de mejora, estas no son registradas en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) lo que no permite visualizar la mejora aplicada; registrar estas acciones de mejora se considera como una oportunidad de mejora para cumplir con el Numeral 10.3. “Mejora Continua”.
- Como resultado de la encuesta de satisfacción se observa el siguiente resultado:

31. ¿Considera que su grado de conocimiento frente al Sistema de Gestión de Calidad - SGC es?

Promotores	0
Pasivos	4
Detractores	14



Fuente: Resultado Encuesta de Percepción aplicada en la Auditoría.

Se observa que un 78% de las respuestas obtenidas en esta encuesta indican que no se tiene un conocimiento sólido sobre el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad; por lo tanto, se requiere que se tomen acciones para mejorar el conocimiento del Grupo de Trabajo acerca de

este tema. Lo anterior con miras a fortalecer este aspecto al momento de la certificación de la norma NTC ISO 9001:2015.

#### **4.8.2. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (NTC/ISO 45001:2018)**

Para la verificación de este Sistema se utilizaron los videos aportados por la Unidad Auditable y la entrevista realizada al Enlace del GT. Al respecto, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Durante el recorrido efectuado por la sede de manera virtual, por medio de los videos solicitados y entrevista vía *Microsoft Teams*, se observa que el contenido de los botiquines presenta los siguientes resultados basados en la lista de chequeo descrita en el formato TH-F-47 Insp Equipos Aten Emerg V2, así:
  - El Botiquín ubicado en el Primer Piso de la Sede no cuenta con todos los elementos solicitados en el anterior formato, pues solamente se tiene una (1) gasa; los guantes se encuentran vencidos; no hay Yodopovidona; no hay Solución Salina; no hay Banda Elástica de 5X5; no hay Venda de Algodón de 3x5 y no hay Alcohol antiséptico. Sin embargo, cuenta con siguientes elementos adicionales: Hisopos; Guantes de Carnaza; Tapabocas; Protector para respiración boca a boca; y, dos (2) Vendas Triangulares.
  - El Botiquín ubicado en el Tercer Piso de la Sede no cuenta con todos los elementos solicitados en el anterior formato, pues solamente se tiene: una (1) gasa; no tiene Venda Elástica de 3x5 yardas ni de 5x5 yardas; no se cuenta con Venda de Algodón de 3X5; no se cuenta Alcohol Antiséptico; no se cuenta con Solución Salina y no se cuenta con termómetro. Sin embargo, cuenta con los siguientes elementos adicionales: Curas; Vendas Triangulares; Parche para ojo; Tapabocas y Guantes de lana.
  - El Botiquín Portátil cuenta con todos los elementos solicitados en el formato y, adicionalmente, tiene: dos (2) cajas de tapabocas de 100 unidades cada uno; una (1) linterna de dínamo y unas (1) tijeras.
- En lo referente a los extintores La Sede del GT cuenta con cuatro (4) de ellos lo cuales están distribuidos de la siguiente manera: a) En la Entrada de la Sede (Primer Piso) se encuentra uno (1) de Químico Seco con fecha de vencimiento de septiembre de 2021; b) En la Oficina Jurídica (Segundo Piso) de Gas Carbónico que se encuentra en el piso, pero sin base donde ubicarlo; tiene con fecha de vencimiento: octubre de 2021; c) En la Oficina de Archivo (Segundo Piso) de Químico Seco y que vence en septiembre de 2021; y, d) En el espacio destinado al *Rack* (Sótano de la Sede) de Gas Carbónico que se encuentra en el piso, pero sin base donde ubicarlo y que vence en octubre de 2021. Para llevar a cabo esta inspección se utilizó el formato TH-F-46 Inspecc Extintores V2.

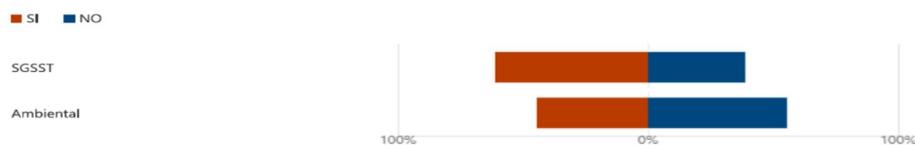
Como observaciones de ambas revisiones se tienen las siguientes: a) Dotar los botiquines de la Sede del GT con los elementos solicitados en el formato INSPECCIÓN DE EQUIPOS PARA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS (Código: TH-F-47), con el fin de poder atender alguna emergencia, en caso de que ocurra; b) Se debe realizar el proceso con el Nivel Central para la recarga de los extintores de la Sede toda vez que están próximos a expirar y es necesario mantenerlos al día; y, c) Los extintores de Gas Carbónico que se encuentran en el suelo deben tener bases donde ubicarlos, puesto que dejarlos sin ellas puede ocasionar un accidente de trabajo.

- Se identifica, durante el recorrido por las sedes realizados de manera virtual por medio de los videos solicitados que, la Sede cuenta con tres (3) puntos ecológicos debidamente señalizados y cumpliendo con lo establecido en el Manual de Gestión Ambiental (CODIGO: DA-M-05).

Lo anterior genera cumplimiento al Numeral 8.1.2. “Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST”, literales: a. Eliminar el peligro; c. Utilizar controles de ingeniería y reorganización del trabajo; y, d. Utilizar controles administrativos incluyendo la formación de la Norma ISO 45001:2018.

- En entrevista con el Enlace del GT se observó el conocimiento frente a las acciones para abordar riesgos y oportunidad dando, de esta manera, cumplimiento a lo establecido en el numeral 6.1. “Acciones para abordar riesgos y oportunidades” de la mencionada Norma y, adicionalmente, en el último año no se tienen reportes sobre accidentes o incidentes de trabajo.
- El GT cuenta, a la fecha de corte de la presente auditoría, con dos (2) brigadistas; estas personas se encuentran capacitadas y participan en la preparación y respuesta ante las posibles emergencias que puedan llegar a presentarse. Lo anterior cumple con lo establecido en el Numeral 8.2. “Preparación y respuesta ante emergencias” de la mencionada Norma.
- Respecto a los roles y responsabilidad en el Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo, el Enlace indica que los conoce y se encuentra pendiente de los anuncios que aparecen en la Intranet Institucional y en el Portal Electrónico de la Agencia; lo anterior cumple con los establecidos en el Numeral 5.2. “Política de la SST”.
- De acuerdo con los resultados de la encuesta de percepción aplicada en esta Auditoria se obtuvieron los siguientes resultados:

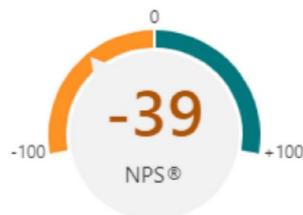
27. ¿Ha participado en ejercicios de simulacros de emergencias de?



Fuente: Resultados Encuesta de percepción aplicada en la Auditoria.

33. ¿Considera que su grado de conocimiento frente al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo- SGSST es?

Promotores	3
Pasivos	5
Detractores	10



Fuente: Resultados Encuesta de percepción aplicada en la Auditoria.

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que un 55% no tienen un conocimiento sólido sobre el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo; de otra parte, se recomienda elevar el porcentaje de participación de los empleados públicos y contratistas del GT en las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo. Lo anterior con miras a fortalecer este aspecto al momento de la certificación en la norma NTC ISO 45001:2018.

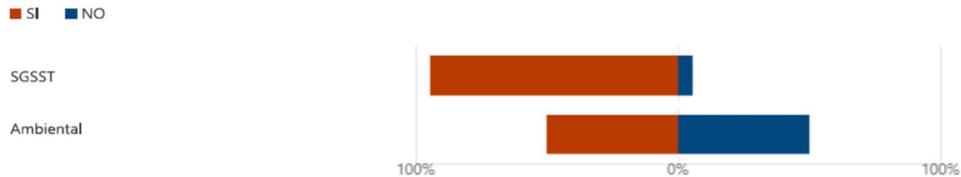
#### **4.8.3. Sistema de Gestión Ambiental (Norma NTC ISO 14001:2015)**

- El GT cuenta con un (1) delegado ambiental quien impulsa la participación y desarrolla las tareas correspondientes al Plan de Gestión Ambiental, así como la socialización de estos temas ambientales en las reuniones de trabajo para que todos los profesionales que se desempeñan laboralmente en el Grupo conozcan y apliquen lo establecido en este Plan.

Por otra parte, hacen revisión de los equipos que deben ser dados de baja para su envío al Nivel Central y, también, cuentan con sus respectivos puntos de recolección de Residuos Ordinarios, No Peligrosos y Peligrosos. Teniendo en cuenta lo anterior, se da cumplimiento a lo establecido en los numerales 6.2.2. “Planificación de acciones para alcanzar los objetivos ambientales” y 8.1. “Planificación y control operacional”.

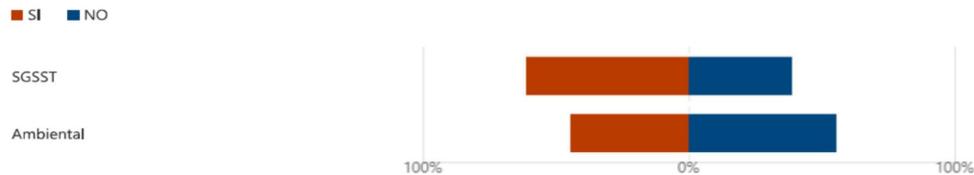
- El Enlace del GT, a lo largo de la Auditoria, manifestó su conocimiento acerca de los sistemas que la Entidad se encuentra adoptando y, en lo que respecta al tema ambiental, en el GT se encuentra pendiente de que se cumplan con los compromisos que le son asignados para aplicar en Esta Sede. Lo anterior da cumplimiento al numeral 5.1 “Liderazgo y compromiso” de la precitada Norma.
- Se identifica, durante el recorrido de la sede realizado de manera virtual por medio de los videos solicitados y la entrevista virtual efectuada, que las canecas utilizadas para la disposición de residuos en la Sede cumplen con lo establecido en el numeral 6.2.5. “Movilización interna y almacenamiento temporal de residuos”, ítem de residuos no peligrosos del PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS Y PELIGROSOS PGIRs – RESPEL (Código: GA-M-04).
- Se identifica, durante el recorrido por las sedes realizados de manera virtual por medio de los videos solicitados, que en la Sede se encuentran debidamente embalados y organizados todos los residuos cumpliendo, de esta manera, con el Numeral 6.2.4. “Embalado, etiquetado y acopio” ítem de Zona de acopio y embalado del (PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS Y PELIGROSOS PGIRs – RESPEL (CÓDIGO: GA-M-04).
- En el GT se efectúan comités de socialización en temas ambientales y, también, campañas de sensibilización y de motivación en lo relacionado con el medio ambiente; lo anterior aporta al cumplimiento del Numeral 7.4.2. “Comunicación Interna” de la norma NTC ISO 14001:2015.
- De acuerdo con los resultados de la encuesta de percepción aplicada en esta Auditoria se obtuvieron los siguientes resultados:

25. ¿Sabe cómo proceder en una situación de emergencia de?



Fuente: Resultados Encuesta de percepción aplicada en la Auditoría.

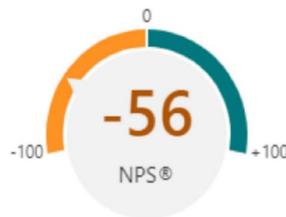
27. ¿Ha participado en ejercicios de simulacros de emergencias de?



Fuente: Resultados Encuesta de percepción aplicada en la Auditoría.

34. ¿Considera que su grado de conocimiento frente al Sistema de Gestión Ambiental - SGA es?

Promotores	2
Pasivos	4
Detractores	12



Fuente: Resultados Encuesta de percepción aplicada en la Auditoría.

Las respuestas obtenidas indican que, en el GT, no se tiene conocimiento sobre el Sistema de Gestión Ambiental; teniendo en cuenta lo anterior, es preciso elevar el porcentaje de participación de los empleados públicos y contratistas en las actividades de Gestión Ambiental. Lo anterior con miras a fortalecer estos aspectos al momento de la certificación en la Norma NTC ISO 14001:2015

#### 4.8.4. Sistema de Seguridad de la Información (Norma NTC ISO 27001:2013)

- En la entrevista realizada con el enlace del GT se evidenció el compromiso que tiene el Grupo de Trabajo en lo referente al manejo seguro de la información y los protocolos de manejo de la misma. Lo anterior cumple con lo establecido en el Numeral 5.1.1 "Liderazgo y compromiso" de la mencionada Norma.

- Frente al tema de los bloqueos o asignación de usuarios el Enlace del GT, en compañía del Técnico Administrativo que apoya los temas de Tecnologías de la Información, indican que estos son solicitados, vía correo electrónico a Soporte de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI). A la fecha de corte de la presente Auditoría, el Enlace del GT indica que los usuarios de los funcionarios y contratistas retirados del GT ya se encuentran debidamente bloqueados. Lo anterior, da cumplimiento a lo establecido en el Anexo A: Control A.9.2. de la mencionada Norma.
- El Enlace del GT indica, además, que se tienen formatos para el protocolo del manejo de permisos de acceso a los sistemas, estos se diligencian al ingreso o salida de los empleados públicos o contratistas y se registran como un caso dirigido, vía correo electrónico, a Soporte de la OTI. Adicional a lo anterior, periódicamente, se hacen sensibilizaciones y recomendaciones con el fin de dar tratamiento a la confidencialidad de la información que se maneja en el GT. Lo anterior da cumplimiento a lo establecido en el Anexo A: Control A.9.3.
- Respecto de los controles físicos que se aplican en las sedes del GT se cuenta con aparatos biométricos que detallan el ingreso o salida del personal; adicionalmente, la empresa de vigilancia encargada de la seguridad en la Sede lleva minuta de quienes ingresan y salen de la misma. En el mismo orden de ideas, y debido a la cuarentena decretada por el gobierno nacional para hacer frente a la Epidemia de COVID-19, para el ingreso a la Sede se debe generar autorización la cual es canalizada con la Profesional Administrativa. Lo anterior, da cumplimiento a lo establecido en el Anexo A: Control A.11.1.2.
- El enlace del GT indica que el activo más importante para la gestión es el SIRR; adicionalmente, los aplicativos SIG y el Sistema de Información para la Gobernabilidad (SIGOB) también son usados de forma extensiva en el Grupo, así como las Carpetas Compartidas pues estas contienen información para consulta y generación de reportes y, además, para generar el archivo documental electrónico. Lo anterior da cumplimiento a lo establecido en el Anexo A: Control A.8.1.
- De acuerdo con los resultados de la encuesta de percepción aplicada en esta Auditoría se obtuvieron los siguientes resultados:

32. ¿Considera que su grado de conocimiento frente al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información- SGSI es?

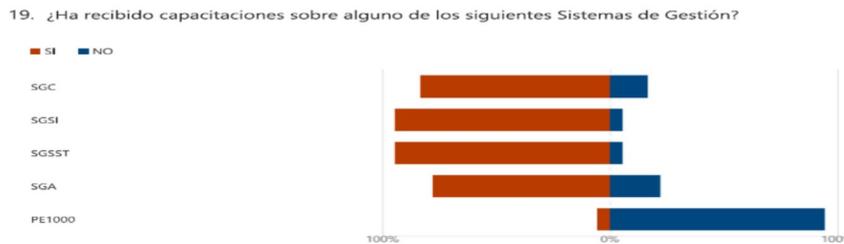
Promotores	1
Pasivos	8
Detractores	9



Fuente: Resultados Encuesta de percepción aplicada en la Auditoría.

De acuerdo con las respuestas obtenidas se concluye que, en el GT, no se tiene un grado alto de conocimiento sobre el Sistema de Seguridad de la Información; teniendo en cuenta lo anterior, es preciso que se tomen acciones para mejorar este porcentaje y, que tanto los

empleados públicos como los contratistas, cuenten con un conocimiento más amplio de la Norma y, así, aportar a la certificación de la Agencia en la Norma NTC ISO 27001:2013.



Fuente: Resultados Encuesta de percepción aplicada en la Auditoría.

#### 4.8.5. Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico (NTC PE 1000:2017)

- El enlace del GT entrevistado en el ejercicio de la presente Auditoría indica que no se encuentra muy familiarizado con el tema de las Operaciones Estadísticas; sin embargo, una vez el Auditor le explica acerca del tema, este menciona que cuando hay ingresos de personal nuevo se les hace un plan de entrenamiento y manejo funcional del SIRR de tal manera que la captura de la información se haga de manera oportuna, integral y confidencial. Lo anterior evidencia el cumplimiento de lo estipulado en el Numeral 7.1.1. “Entrenamiento” de la mencionada Norma.
- Después de consultar y verificar, no se cuenta con evidencia sobre sensibilizaciones en esta materia. Por lo anterior, se recomienda solicitar capacitaciones al Nivel Central respecto del Proceso Estadístico para, así, dar cumplimiento al Numeral 7.1.2. “Sensibilización” de la mencionada Norma.
- El Enlace del GT indica que, en el Grupo, se tiene como mecanismo la revisión del Archivo, en formato *Microsoft Excel*, de nombre: “Tablero de Control”; este documento es generado por el Asistente de información y, en él, se le permite visualizar y hacer seguimiento a la información que es generada en desarrollo de la gestión del GT; la mencionada actividad se realiza en conjunto con el equipo de trabajo y, en ella, se establecen los controles para adelantar las diferentes revisiones de temas específicos. Lo anterior permite evidenciar el cumplimiento de los Numerales 7.2.1 “Captura y Control del flujo de Información”; 7.3. “Control y Seguimiento a la Cobertura”; y, 7.4. “Procesamiento” de la mencionada Norma.
- De acuerdo con los resultados de la encuesta de percepción aplicada en esta Auditoría se obtuvieron los siguientes resultados:

29. ¿Cuántas operaciones estadísticas tiene certificada la ARN?

● 1	3
● 2	6
● 3	2
● 4	2
● Ninguna	5



30. ¿Conoce en que consiste la Operación Estadística de la Entidad?

Insights

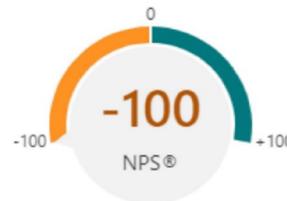
● SI	2
● NO	16



Fuente: Resultados Encuesta de percepción aplicada en la Auditoria.

35. ¿Considera que su grado de conocimiento frente al Proceso Estadístico - PE1000 es?

Promotores	0
Pasivos	0
Detractores	18



Fuente: Resultados Encuesta de percepción aplicada en la Auditoria.

De los anteriores resultados de la encuesta de percepción se observa que: a) un 67% de los integrantes del Equipo de Trabajo de GT no conocen cuantas son las operaciones estadísticas; b) un 88% no conocen en que consiste las operaciones estadísticas; y, c) el 100% no tiene un conocimiento del Proceso Estadístico; teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda que se tomen las acciones correspondientes para mejorar estos porcentajes y que, tanto los empleados públicos como los contratistas adscritos al GT, cuenten con un conocimiento más amplio acerca de estos temas y, de esta manera, aportar al mantenimiento de la certificación de la Norma NTC PE 1000:2017.

#### 4.8.6. Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

Como resultado de la Encuesta de Percepción que se efectuó a los miembros del Equipo de Trabajo del GT en lo referente al conocimiento que tienen respecto al MIPG se obtuvo el siguiente resultado:

Fuente: Encuesta de Percepción

- En lo relacionado con el conocimiento acerca de las Líneas de Defensa en la que se encuentra enmarcado el GT se obtuvieron los siguientes resultados:

12. Como empleado público y/o contratista cuál o cuáles líneas de defensa aplica en el desarrollo de sus actividades?

● La primera línea de defensa	9
● La segunda línea de defensa	1
● La tercera línea de defensa	4
● La línea de defensa estratégica	4



Fuente: Resultados Encuesta de percepción aplicada en la Auditoría.

De acuerdo con estos resultados se observa que es preciso fortalecer todo lo relacionado con la identificación de las Líneas de Defensa. Por otra parte, se recomienda que el Equipo de Trabajo repase nuevamente el MIPG toda vez que se agregó una nueva política a este Modelo (Política 19: "Gestión Contractual").

#### **4.8.7. Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos (Norma NTC 6047:2013)**

En la inspección realizada de forma remota y en video se detectó que, en la Sede, se cuenta con rampas para que las personas en condición de discapacidad puedan acceder al Primer Piso y al servicio de baño que, adicionalmente, tiene las barandas correspondientes para poder sostenerse; de igual manera, las puertas son suficientemente espaciales para evitar incomodidades y la señalización cuenta con reflectancia. En el mismo orden de ideas, la sede cuenta con espacio para recibir y dejar salir a los visitantes y miembros del Equipo de Trabajo del GT, así como de las respectivas oficinas administrativas. Se cuenta con dos (2) salas de reuniones: una en el Segundo Piso y otra en el Sótano. El espacio destinado a los Servicios Generales se encuentra en el Sótano y el espacio de Radicación y Entrega de Correspondencia se encuentra en el Primer Piso. Lo anterior cumple con lo establecido en los Numerales 3.62. "Puntos presenciales de atención al ciudadano"; 3.63. "Rampa"; 3.64. "Reflectancia"; 3.67. "Señalización para la ubicación"; 4.1. "Zona de Recepción"; 4.1.1.

“Radicación y Correspondencia”; 4.4. “Zona Administrativa”; y, 4.4.2. “Servicios Generales Internos”.

## 5. CONCLUSIÓN GENERAL

La Auditoría al GT Eje Cafetero se ejecutó de acuerdo con lo previsto en el Plan de Auditoría y cumplió con el objetivo y alcance previsto gracias a la disposición de los profesionales que conforman el GT. Adicionalmente, este ejercicio de auditoría se realizó bajo un enfoque basado en riesgos y oportunidades.

Finalmente, y resultado de la Auditoría adelantada, se observó que la gestión adelantada por el GT se realiza de manera razonable dentro del marco regulatorio aplicable y vigente; adicionalmente, aplica los procedimientos que se han establecido en lo referente a sus políticas de operación y, también, aplica controles y seguimiento a las actividades que se desarrollan para dar cumplimiento a la Misión de la Agencia.

## 6. CONFORMIDADES – FORTALEZA

Dentro del ejercicio de la Auditoría practicada al GT se encontraron las siguientes conformidades:

- Se están desarrollando adecuadamente las actividades que dan cumplimiento al Plan de Acción Territorial y a la no materialización de los riesgos de Implementación; Gestión Jurídica y Talento Humano.
- Cuenta con un Equipo de Trabajo multidisciplinario, receptivo a la información que se les entrega y que desempeña sus labores coordinadamente para obtener los mejores resultados.
- Implementan **un tablero de control** en el cual se apoyan para ejercer un mayor monitoreo sobre el resultado de las actividades desarrolladas por los miembros de este Equipo de Trabajo.
- Los Auditados mostraron colaboración y apoyo en el ejercicio de la Auditoría; igualmente, fueron transparentes y veraces en lo que respecta a las evidencias aportadas y videos realizados para este ejercicio.
- Se destaca, en el ejercicio de verificación de las Iniciativas Comunitarias, que realizan un fuerte proceso de integración entre los grupos étnicos que participan en estas iniciativas.
- Se resaltan los seguimientos semanales con respecto a las PQRS-D que son asignadas a este GT.
- Se tiene como punto de control, en materia de gestión documental, que los contratistas que no entreguen la documentación a tiempo no se les tramitan las órdenes de pago hasta que no solucionen esta situación.

## 7. NO CONFORMIDADES

### 7.1. No Conformidades al Grupo Territorial ARN Eje Cafetero

- **NC1:** al revisar las evidencias aportadas en las carpetas compartidas de las acciones de:
  - **Plan de Acción Territorial**
    - En el indicador “Culminación de personas en proceso de reintegración que cumplen con los requisitos”, se evidenció que el documento de culminación del CODA N° 2158-05 no corresponde al respectivo PPR en el SIRR.

- En el indicador “Número de personas de reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva por ARN [Formación titulada] - GT Eje Cafetero 2021” en el documento: "Acta Reunión ARN -SENA Quindío 23 febrero" la fecha de la planilla de asistencia es del 19 de febrero de 2021 y no coincide con la fecha del Acta de Reunión que es del 23 de febrero de 2021.
- En los registros del análisis de los indicadores del PAT se observa que no se está registrando la ruta donde se encuentra almacenada la evidencia.
- **Mapa de Riesgos.** Riesgo de Talento Humano: “Contagios de COVID-19 por el retorno a la presencialidad en todas las sedes de la ARN”, Acción N° 30: “El Coordinador del Grupo territorial Eje Cafetero promueve la apropiación de acuerdo a las notas informativas que se generen desde Talento Humano de manera trimestral”; en las evidencias aportadas para el Primer Trimestre se encuentra el archivo, en formato *Microsoft Excel*, de nombre: “Listado\_de\_asistencia\_virtual\_V1 Enero 22.xlsx” que comienza el consecutivo en el numeral 6 y termina en el 31; para el Segundo Trimestre se encuentra el archivo, en formato *Microsoft Excel*, de nombre: “1. Listado asistencia 16042021.xlsx”, el cual inicia su numeración en el 14 y termina en el 40; y, también, el archivo, en formato *Microsoft Excel*, de nombre: “5. Listado asistencia 21052021.xlsx”, el cual inicia su numeración en el 51 y termina en 75.
- **Actas de Reunión:** tanto las del Plan de Acción como las de los Mapas de Riesgos y las observadas en el SIRR se encuentran sin la debida numeración.

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que persiste la debilidad en la construcción de evidencias; esto afecta de manera directa la evaluación del Plan de Mejoramiento PM-20-00016 en su No Conformidad N° 1, Acción N° 23 que dice: "El Grupo Territorial ARN Eje Cafetero debe establecer un control mensual por medio de una lista de chequeo que asegure la aplicación integral del Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional DEM03 y garantice el manejo adecuado de las evidencias asociadas al Plan de Plan de Acción Territorial 2020, mapa de riesgos y acciones de mejora"; así pues, se incumplen los lineamientos establecidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (CODIGO:DE-M-03, Versión: V-8) Numeral 5.4. “Evidencias” y, adicionalmente, se materializa el riesgo “Elaboración de evidencia sin valores técnicos”, toda vez que se detectaron evidencias que generan reproceso y mala imagen institucional.

- **NC2:** El GT ARN Eje Cafetero presenta debilidad en el manejo de archivos de gestión toda vez que, de la muestra seleccionada correspondiente a la Vigencia 2020 y lo corrido de la de 2021, se identificó que no se encontraba debidamente organizada; no se encontraba rotulada; no se encontraban foliadas; ni, tampoco, legajadas en la carpeta correspondiente incumpliendo, de esta manera, lo establecido en el Manual de Organización de Archivos de Gestión (Código GD-M-03, Versión: V-1), Numeral 6.2.2. “Preparación o alistamiento de los documentos” e, igualmente, materializando el riesgo: “Desorganización de los documentos en los archivos” toda vez que se detectaron documentos que podrían llegar a perderse o que podrían ser dificultosos de encontrar o recuperar.

- **NC3:** El GT ARN Eje Cafetero, presenta ineficacia al Plan de Mejoramiento PM-20-00016, Hallazgo N° 3 en su Acción N° 22: “Implementar un control mensual por parte del profesional delegado por el Coordinador del Grupo Territorial ARN Eje Cafetero que permita disminuir el porcentaje de devoluciones a un máximo de 20% respecto al número de BIE radicados en cada periodo”. Al revisar los resultados para la Vigencia 2021 se observa que, para el mes de marzo, de cinco (5) carpetas radicadas fueron devueltas cuatro (4) representando un 80% de devolución; para el mes de abril, de dos (2) carpetas se devolvió una (1) representando el 50% de devolución; para el mes de mayo, de dos (2) carpetas se devolvieron dos (2) representando un 100% de devolución; y, para el mes de junio, de siete (7) carpetas se devolvieron cinco (5) para ajustes representando un 71,4% de devolución. Adicionalmente, con los resultados obtenidos de la ST se tiene que, para la vigencia 2019, se presenta un 23% de devolución; y, para la Vigencia 2020, se presenta un porcentaje de devolución del 39%. Con los resultados aportados se observa el incumplimiento de la meta propuesta en la Acción mencionada; lo anterior incumple lo establecido en el Instructivo de Acceso al Beneficio de Inserción Económica Estímulo Económica para Planes de Negocios (CÓDIGO:IR-I-01, Versión: V-7 y de fecha 15/07/2019) Numeral 4.4. “Asesoría a las Personas en Proceso de Reintegración para la Formulación del Plan de Negocio”, Literal c) Revisión de la documentación soporte del plan de negocio e, igualmente, esto materializa el riesgo: “Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración y Reincorporación”.

## **7.2. No conformidades Transversales**

No aplica.

## **8. OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- Aunque se generan acciones de mejora estas no son registradas en el SIG lo que, en consecuencia, impide visualizar la mejora continua aplicada en este GT; teniendo en cuenta lo anterior, es preciso registrar las oportunidades de mejora que se presentan en el GT en el Módulo de Mejora del mencionado Sistema. De esta manera, la información quedará evidenciada y aportará para el cumplimiento del Numeral 10.3. “Mejora Continua” de la Norma NTC ISO 9001:2015.

## **9. ASPECTOS POR FORTALECER**

### **9.1. Para el Grupo Territorial ARN Eje Cafetero**

- Al revisar la Oficina de Gestión Documental se observa que, en las cajoneras, se encuentra documentación obsoleta de las Vigencias 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019; teniendo en cuenta lo anterior, es preciso llevar a cabo el proceso de destrucción de documentación establecido por la Agencia y en el que deben intervenir los miembros de Gestión Documental y Gestión Ambiental del GT. De esta manera, se desocuparán las cajoneras y se podrán ubicar los documentos de las carpetas correspondientes a las Vigencias 2020 y 2021.
- Se observa que las cajoneras de la oficina de archivo se encuentran sin llave; teniendo en cuenta lo anterior, es preciso que estas cajoneras permanezcan debidamente cerradas. En el mismo orden de ideas, la puerta de la oficina debe permanecer con llave en los momentos que

no haya personal al interior de la misma; lo anterior evitará que se presenten incidentes en materia de pérdida de documentos y se mejore en lo relacionado con el tema de seguridad de la información.

- Se observa que un 78% de las respuestas obtenidas en la Encuesta de Percepción no tienen un conocimiento sólido sobre el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad; por lo tanto, se requiere que se tomen acciones para mejorar el conocimiento del Grupo de Trabajo acerca de este tema. Lo anterior con miras a fortalecer este aspecto al momento de la certificación de la norma NTC ISO 9001:2015.
- Se observa que los botiquines de la Sede del Grupo Territorial no cuentan con todos los elementos solicitados en el formato INSPECCIÓN DE EQUIPOS PARA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS (Código: TH-F-47). Por otra parte, es preciso generar el proceso con el Nivel Central para la recarga de los extintores de la Sede toda vez que están próximos a expirar y es necesario mantenerlos al día; en el mismo orden de ideas, los extintores de Gas Carbónico deben ubicarse sobre bases metálicas puesto que dejarlos sin base puede ocasionar un accidente de trabajo e incurrir en el incumplimiento al Numeral “8.1.2. Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST”, literales a. Eliminar el peligro; c. Utilizar controles de ingeniería y reorganización del trabajo; y d. Utilizar controles administrativos incluyendo la formación de la Norma ISO 45001:2018. Lo anterior, fortalecerá las condiciones de seguridad y salud en el trabajo en la Sede toda vez que, en el caso de que ocurra un accidente o incidente de trabajo, se cuente con las condiciones mínimas para preservar la seguridad del Equipo de Trabajo del GT.
- Se observa que un 39% del Equipo de Trabajo del GT no tienen un conocimiento sólido sobre el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con el resultado de la Encuesta de Percepción aplicada en el GT al inicio de la Auditoría; de otra parte, se recomienda elevar el porcentaje de participación de los empleados públicos y contratistas del GT en las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo para que se logre la certificación en la norma NTC ISO 45001:2018. Lo anterior aumentará los conocimientos de los empleados públicos y contratistas del GT en lo referente al SG-SST.
- Se observa que un 56% de las respuestas obtenidas en la Encuesta de Percepción indican que no se tiene conocimiento sobre el Sistema de Gestión Ambiental; teniendo en cuenta lo anterior, es preciso elevar el porcentaje de participación de los empleados públicos y contratistas del GT en las actividades de Gestión Ambiental. Lo anterior con miras a fortalecer estos aspectos al momento de la certificación en la Norma NTC ISO 14001:2015. Lo anterior aumentará los conocimientos de los empleados públicos y contratistas del GT en lo referente al Sistema de Gestión Ambiental.
- Se observa que un 44% de las respuestas obtenidas en la Encuesta de Percepción no tienen conocimiento sobre el Sistema de Seguridad de la Información; es por ello que se requiere que se tomen acciones para mejorar este porcentaje y que, tanto los empleados públicos como los contratistas del GT, cuenten con un conocimiento más amplio de la norma y así aportar a la certificación de la NTC ISO 27001:2013. Lo anterior aumentará los conocimientos de los empleados públicos y contratistas del GT en lo referente al Sistema de Seguridad de la Información.
- De los resultados de la Encuesta de Percepción se observa que: a) un 89% de los integrantes del equipo de trabajo de GT no conocen cuantas son las operaciones estadísticas; b) un 89% no conocen en que consiste las operaciones estadísticas; y, c) el 100% no tiene un conocimiento del Proceso estadístico; es por ello que se requiere que se

tomen acciones para mejorar estos porcentaje y que, tanto los empleados públicos como los contratistas del GT, cuenten con un conocimiento más amplio de la norma y así aportar al mantenimiento de la certificación que tiene la ARN en la Norma NTC PE 1000:217. Lo anterior aumentará los conocimientos de los empleados públicos y contratistas del GT en lo referente al Proceso Estadístico.

- De los resultados de la Encuesta de Percepción se observa que es preciso fortalecer los conocimientos respecto del tema MIPG dado que se agregó una nueva política a este modelo (Política 19 “Gestión Contractual”); adicionalmente, es preciso fortalecer todo lo relacionado con la identificación de las líneas de defensa. Lo anterior aumentará los conocimientos de los empleados públicos y contratista del GT en lo referente al MIPG.
- En el Indicador “Número de personas que reciben acompañamiento para su grupo familiar por ARN - GT Eje Cafetero”, se recomienda revisar la totalidad de los registros con el fin de garantizar el cumplimiento del resultado al finalizar la Vigencia 2021.
- En el indicador “Personas que culminan su proceso de reintegración en ARN - GT Eje Cafetero 2021”, se recomienda revisar que todas las actas cargadas como resultado de este indicador en el SIRR sean las correspondientes a cada PPR.
- Al registrar el análisis de los indicadores, tanto del PAT como del seguimiento a las acciones de riesgos, se debe indicar la ruta del destino de la evidencia.

### 9.2. Transversales

- La Subdirección Financiera y la Subdirección Territorial de la ARN deberían contemplar la posibilidad de solicitar el desarrollo de un mecanismo de control en el SIRR donde se presenten los mismos datos que envía la Subdirección Financiera a los GT, vía correo electrónico, en el archivo de formato *Microsoft Excel* denominado: “Desembolsos de Reincorporación.xlsx”. En este archivo se puedan consultar las novedades que afectan el desembolso y las restricciones para la obtención de algún beneficio de esta población, así como las fechas en las que se aplica y los desembolsos efectuados por cualquier concepto como es el pago de pensión. Lo anterior, para dar respuesta a casos como el que se menciona en los Códigos N°: 60-12844; 60-12593; 60-11452; y 60-08703 a quienes no se les identifica el motivo por el cual no eran beneficiarios de algún desembolsos y, también, para los casos en los que se observan valores desembolsados por concepto de pago de pensión tal y como se evidenció en los Códigos N° 60-08703 y 60-05962 y cuyos valores no se ven reflejados en el SIRR, pues de lo contrario se afecta la integridad y fidelización de la información de la Población Objeto en temas de desembolsos.

## 10. RECOMENDACIONES AL GT ARN EJE CAFETERO

- Generar el proceso de selección para el Coordinador del Grupo Territorial, toda vez que, desde el 31 de diciembre de 2020, no se cuenta con un coordinador en propiedad para el GT.
- Generar el proceso de gestión contractual para un (1) Técnico en Gestión Documental toda vez que, a la fecha de ejecución de la presente Auditoría, no se cuenta con el personal necesario para llevar a cabo esta tarea.
- Generar mensualmente un (1) informe de gestión donde se deje consignado el resultado obtenido y las novedades generadas en las diferentes actividades realizadas en el GT;

igualmente, que en este documento se describan los resultados obtenidos para cada uno de los sistemas adoptados por la Entidad y que son aplicables para este GT con el fin, primordial, de dar cumplimiento al Numeral “9.1.1 Generalidades” de la Norma NTC ISO 9001:2015.

Elaborado por: Ana Yancy Urbano Velasco – Auditora Líder  
Enrique Fernandez Monsalve – Equipo Auditor  
Revisado y Aprobado: Eduardo Antonio Sanguinetti Romero – Asesor del Grupo de Control Interno de Gestión  
Fecha de elaboración: septiembre 2 de 2021