



AGENCIA PARA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL AL GT ARN NARIÑO VIGENCIA 2021 (AUD – 215)

FECHA DE INFORME	22 de septiembre 2021	PROCESO / DEPENDENCIA	GT ARN NARIÑO
FECHA SEGUIMIENTO	Entre el 01/06/2017 al 30/06/2021.	AUDITOR	Auditor Líder: Jairo Tulande Collazos Equipo Auditor: Eucaris Robayo – Lina Maria Macias

1. OBJETIVO

Evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos de los Sistema 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 para el Grupo Territorial ARN Nariño según sea el caso, basados en la información recopilada entre el 01/06/2017 al 30/06/2021.

3. CRITERIOS DE AUDITORIA

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 Software para la Planeación y Gestión que apliquen a la 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 SIR, 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 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 DE LA AUDITORIA

La auditoría realizada al ARN GT NARIÑO se efectuó de acuerdo con las actividades planificadas en el Plan de Auditoría así:

- Reunión de apertura realizada el día 13 de septiembre de 2021.
- Revisión de los temas de acuerdo a los reportes realizados por los responsables del ARN GT Nariño de la Subdirección Territorial en cada una de las herramientas dispuestas por la Entidad para seguimiento y control desde el 13 al 21 de septiembre de la Vigencia 2021.
- Reunión de cierre realizada el día 21 de septiembre de 2021.

En este punto es importante resaltar que, debido a las limitaciones de cualquier estructura de control interno, puede incurrirse en imprecisiones e irregularidades que no hayan sido detectados bajo la ejecución de los procedimientos de auditoría previamente planeados; conforme a ello, la Entidad y el Proceso son responsables de establecer y mantener un adecuado Sistema de Control Interno para prevenir irregularidades y materialización de riesgos.

4.1. TEMATICA EVALUADOS

4.1.1. Objeto Misional de la Agencia:

de acuerdo con lo establecido en el decreto 897 del 29 de mayo de 2017 la:

[...]Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN), y tiene como objeto “gestionar, implementar, coordinar y evaluar, de forma articulada con las instancias competentes, la política, los planes, programas y proyectos de Reincorporación y normalización 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 a través de la Unidad Técnica para la Reincorporación de las FARC-EP; y de la política de reintegración de personas y grupos alzados en armas con el fin de propender por la paz, la seguridad y la convivencia[...].

El Grupo Territorial ARN Nariño, en su comprensión, competencia y para el cumplimiento de la prestación del servicio de acompañamiento a la población objeto, identificó que la Agencia realiza lo siguiente:

- ✓ Gestiona cupos educativos para la formación para el trabajo y Académica con las instancias competentes para brindar y fortalecer a la población objeto requerida en esta materia.

- ✓ Gestiona cupos de vinculación en salud con las instancias competentes para la población objeto requerida.
- ✓ Realiza y coordina los convenios con los entes gubernamentales y organismos nacionales e internacionales para apoyar los procesos de reintegración y reincorporación
- ✓ Ejecuta los pagos de los beneficios y apoyos económicos que requiera la población objeto
- ✓ Realiza una planificación para la prestación del servicio a la población objeto

Que, conforme a los compromisos normativos, bien desarrollando esta labor bajo los lineamientos institucionales, logrando las metas propuestas.

4.1.2. Ejecución Plan de Acción

A continuación, se presenta el reporte del seguimiento de dependencia (PAI) primer semestre 2021:

Indicador	Avance General			
	Valor Meta Anual	Valor Ejecutado (Primer Semestre)	Cumplimiento (Primer Semestre)	Avance Anual(%)
Número de personas que reciben acompañamiento para su grupo familiar por ARN - GT Nariño 2021	356	294	100%	82,58%
Personas que culminan su proceso de reintegración en ARN - GT Nariño 2021	15	7	100%	46,67%
Número de personas de reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva por ARN [Formación titulada] - GT Nariño 2021	55	28	100%	50,91%
Número de personas de reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva [Formación complementaria] - por ARN - GT Nariño 2021	83	31	100%	37,35%
Número de iniciativas de territoriales comunitarias fortalecidas por ARN - GT Nariño 2021.	1	N/A	N/A	0,00%
Número de instituciones con oferta disponible para personas en proceso de Reincorporación, Reintegración y Reintegración Especial 2021.	8	N/A	N/A	0,00%
Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN - GT Nariño 2021.	16	5	100%	31,25%
Número de personas en reincorporación vinculadas a proyectos productivos individuales por ARN - GT Nariño 2021.	54	26	100%	48,15%



AGENCIA PARA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL AL GT ARN NARIÑO VIGENCIA 2021 (AUD – 215)

Para el primer semestre se lleva un avance de ejecución del 100%, pero al revisar el porcentaje de cumplimiento respecto a la meta anual se observa que algunos indicadores están por debajo del 50%, se recomienda realizar un análisis concreto de estas metas para determinar su alcance y resultado efectivo, teniendo en cuenta que la ejecución planeada puede verse afectada por las condiciones de pandemia que se está viviendo, puesto que esto puede afectar la prestación del servicio a la población objeto y por ende la materialización del riesgo en cuanto a la satisfacción de dicha población.

4.1.3. Ejecución Presupuestal

El Grupo territorial ARN GT NARIÑO, presenta el siguiente esquema de recursos:

Actividad Contractual	Cantidad	Valor Honorarios	Total Honorarios (Valor * Cantidad)
ENLACE DE GT-PA	1	\$ 5.970.000	\$ 5.970.000
ENLACE DE REINCORPORACIÓN	1	\$ 2.864.000	\$ 2.864.000
FACILITADOR I	4	\$ 5.318.000	\$ 21.272.000
FACILITADOR II	6	\$ 4.215.000	\$ 25.290.000
GESTOR DE CIUDADANIA	4	\$ 1.536.000	\$ 6.144.000
INSTRUCTOR	1	\$33.500 x HORA	
PROFESIONAL 8	1	\$ 3.863.000	\$ 3.863.000
PROFESIONAL DE CORRESPONSABILIDAD	1	\$ 4.801.000	\$ 4.801.000
PROFESIONAL DE SALUD	1	\$ 4.215.000	\$ 4.215.000
PROFESIONAL DE SEGUIMIENTO	1	\$ 4.801.000	\$ 4.801.000
PROFESIONAL JURIDICO GT	1	\$ 5.209.000	\$ 5.209.000
PROFESIONAL ORIENTADOR	1	\$ 4.801.000	\$ 4.801.000
REINTEGRADOR I	1	\$ 4.801.000	\$ 4.801.000
REINTEGRADOR II	5	\$ 4.215.000	\$ 21.075.000
TECNICO 1 – ADMINISTRATIVO	1	\$ 3.336.000	\$ 3.336.000
TECNICO 1 - ASISTENTE DE ATENCION	1	\$ 3.336.000	\$ 3.336.000
TÉCNICO ARCHIVO	2	\$ 2.224.000	\$ 4.448.000

Costo promedio mensual de contratistas - Total: \$ 126.226.000

Planta de personal: De acuerdo a información suministrada por Gestión de Talento Humano, el total de empleos que cuenta el ARN GT Nariño es la siguiente:

EMPLEO GENERAL	Cantidad Empleo	Asignación básica	Total (asignación básica * Cantidad Empleo)	SITUACIÓN ADMINISTRATIVA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2028 - 21	1	\$ 6.583.507	\$ 6.583.507	Libre Nombramiento
PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2028 - 15	2	\$ 4.367.944	\$ 8.735.888	Carrera Administrativa
TECNICO ADMINISTRATIVO 3124 - 17	2	\$ 2.721.555	\$ 5.443.110	Carrera Administrativa

TECNICO ADMINISTRATIVO 3124 - 11	1	\$ 1.836.730	\$ 1.836.730	Vacante Temporal
-------------------------------------	---	--------------	--------------	------------------

Costo promedio mensual Planta

Total: \$ 22.599.235

TOTAL, PLANTA + CONTRATISTAS	\$148.825.235
Personal aseo + cafetería + seguridad (6 Personas * \$908.526)	\$ 5.451.156
Canon de arrendamiento sede Pasto	\$ 4.982.000
Canon de arrendamiento sede Tumaco	\$ 3.641.000
TOTAL, COSTO PROMEDIO GT NARIÑO	\$162.899.391
TOTAL, RECURSO HUMANO GT NARIÑO (38 PERSONAS)	

A la fecha de la auditoría, se identificó que no se ha cubierto la vacante de Técnico administrativo Código 3124 Grado 11, lo cual a futuro puede generar recargas laborales o de obligaciones, y que puede ocasionar tropiezos en el desarrollo de la actividad del ARN GT Nariño.

4.1.4. Prestación del Servicio Misional

La Agencia para la Reintegración y la Normalización desde el año 2014 ha identificado y documentado los siguientes servicios articulado al proceso de implementación:

- ✓ Acompañamiento Psicosocial
- ✓ Beneficio de Inserción Económico
- ✓ Beneficios Económicos: apoyo económico a la reintegración
- ✓ Gestión de Formación para el Trabajo
- ✓ Gestión en Educación
- ✓ Gestión en Salud
- ✓ Ruta de Reintegración

Frente a estos servicios, se indago en el Grupo Territorial Nariño, si conocían o tienen identificados los servicios que la Agencia tiene documentado, algunos manifestaron que de forma general lo conocen, pero desconoce cómo están documentados y como se desarrolla; además, cuando se consultó a un facilitador II y un Orientador I entre otros, de cuál es el servicio que ellos prestan a la población objeto, nos dijeron que ellos realizan un **acompañamiento** al cliente durante el tiempo que ellos están en la Entidad, donde realizan una asesoría permanente y apoyo a las rutas, como la de Reincorporación, la cual se desarrolla en los siguientes componentes:

- ✓ Salud
- ✓ Educación
- ✓ Habitabilidad y Vivienda
- ✓ Productividad
- ✓ Psicosocial
- ✓ Comunitario



AGENCIA PARA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL AL GT ARN NARIÑO VIGENCIA 2021 (AUD – 215)

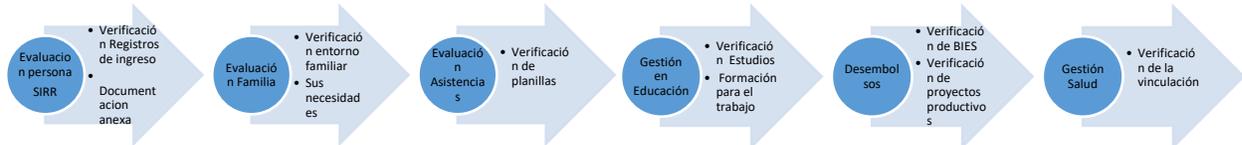
✓ Familia

También los acompañan a que esta población objeto acceda a los beneficios o apoyos económicos a que tienen derechos y según lo acordado por el estado y las disposiciones internas establecidas por la Agencia.

Se preguntó si conocen los requisitos que la Agencia ha determinado o documentado para estos servicios misionales y desconocen esa información.

Se destaca como aspecto conforme - fortaleza institucional, que el Grupo Territorial Nariño, en la operación y desarrollo para la prestación del servicio de Acompañamiento, lo ejecutan muy bien estos procesos de reintegración y reincorporación, sin desconocer que existen algunas debilidades técnicas administrativas de información y comunicación.

Se verificó el siguiente esquema de análisis de cumplimiento en la prestación del servicio a dos de población objeto en el SIRR:



PR actual Se verifico la información CC, Ingreso y otros PR	Verificación de un familiar	Reporte de documentos de asistencias brindadas	Se informa el apoyo que se le ofreció, pero aún no ha aceptado su vinculación Otro si tienen vinculación a educación	Se observa en el SIRR los beneficios que le han otorgados	Vinculación a salud
---	-----------------------------	--	---	---	---------------------

NOTA: Por seguridad de la información no se mencionan nombres ni otros datos.

En conclusión, se establece el siguiente análisis:

Conforme a lo dispuesto en el artículo 2 del Decreto 897 de 2017, donde se establece el objeto misional de la Agencia "...**Objeto: Gestionar, implementar, coordinar y evaluar, de forma articulada con las instancias competentes, la política, los planes, programas y proyectos de Reincorporación y normalización 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 a través de la Unidad Técnica para la Reincorporación de las FARC-EP; y de la política de reintegración de personas y grupos alzados en armas con el fin de propender por la paz, la seguridad y la convivencia...**". Se resalta y subrayado los verbos que constantemente la Entidad viene ejecutando y se constituyen en el derrotero permanente de trabajo que los directivos asociados a la misionalidad, realizan para obtener esos recursos o componentes indispensables para la prestación del servicio a la población objeto.

En cuanto a los servicios: **Beneficio de Inserción Económico y Beneficios Económicos: apoyo económico a la reintegración**, Estos no pueden ser servicios; sino que se constituyen en un compromiso institucional y acuerdos establecidos por el Gobierno y la población desmovilizada o reincorporada de pagar esos beneficios, los cuales se realizan a través del Proceso de Gestión Financiera, además, son unos de los requisitos que se necesitan para que la población objeto pueda cumplir con las rutas definidas por la entidad.

Frente al servicio **Ruta de reintegración**, tampoco es un servicio, este elemento se constituye en el diseño y desarrollo que la Agencia ha establecido para prestar el servicio de **“Acompañamiento”**; el cual fue manifestado por el Grupo Territorial Nariño.

Por otra parte, cuando se identifica un servicio, implícitamente, se define y se construye un proceso, es decir, por cada servicio que se defina, así mismo se establece un proceso para que desarrolle y ejecute todo el proceso de diseño y desarrollo, asociado a las actividades generales que se definen en la caracterización del proceso, por lo que la Agencia debe realizar una verificación y evaluación frente a los servicios ya definidos y los procesos misionales, por cuanto, debe haber una directa relación entre Servicios y Procesos Misionales.

Es importante que se realice una revisión de estos servicios para que se fortalezca la prestación del servicio misional en la agencia y se tenga claro su aplicación acorde con lo dispuesto en la norma ISO 9001: 2015 numeral 8.

4.2. RIESGOS VIGENCIA 2021

Se efectuó la revisión de los siguientes riesgos correspondientes al Grupo Territorial ARN Nariño los cuales se encuentran dentro del mapa de riesgo de la Entidad y son transversales, es decir están a cargo de un proceso, pero la acción de seguimiento está a cargo del grupo territorial:

1. **Proceso:** Talento Humano: **riesgo** “Contagios COVID-19 por el retorno a la presencialidad en todas las sedes de la ARN” - **Clasificación Riesgo:** Cumplimiento – **Acción:** “El Coordinador del Grupo territorial Nariño promueve la apropiación de acuerdo a 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”

Como parte de la revisión efectuada por el Grupo de Control Interno de Gestión logró evidenciar que los seguimientos realizados en el SIG (antes SIGER) en el cual se evidencio lo siguiente:

1T GT NARIÑO: Se evidencian 4 actas y/o listados de entrega de elementos de protección personal asociados con la prevención del COVID 19, listado de asistencia sobre prevención y contención del COVID 19 del 26 de marzo de 2021 de 12 personas (10 contratistas y 2 servidores de planta) y la socialización de 2 correos institucionales sobre protocolos de Bioseguridad y orientaciones para la Reactivación. Sin embargo, no se evidencia el acta del monitoreo del mapa de riesgos del proceso de TH asociado al control No.6 realizado por el equipo de GT Nariño. Así, mismo se evidencia que el monitoreo en abril se realizó de manera extemporánea toda que tiene fecha del 14 de abril y debe reportarse los 5 primeros días hábiles. La evidencia y soportes de toda la revisión la encuentran en el siguiente link. W:\8-MR\10_TH\R_6\AC_39\T_1

2T GT NARIÑO: Se evidencian 4 correos institucionales referente a pieza de difusión COVID 19 (Higiene respiratoria en el trabajo, puestos de vacunación Nariño, mayores de 50 años incluidos en etapa y disposición de desechos si no hay contagios), Piezas gráficas - Fases del Plan Nacional de Vacunación contra el COVID-19 (Fases y etapas de vacunación), Prevención COVID-19 infografía importante y material para compartir y VIDEO prevención Covid-19 (No te relajes con el coronavirus sigue siendo una amenaza real). Sin embargo, no se evidencia Acta del monitoreo, acciones y compromisos de las acciones por parte del GT Nariño, que dé cuenta del seguimiento al Mapa de riesgos del proceso de TH asociado al control número 6 por parte del equipo de trabajo del GT Nariño. La evidencia se encuentra en el siguiente link. W:\8-MR\10_TH\R_6\AC_39\T_2

Oportunidad: Registro Extemporáneo del monitoreo en el primer trimestre, y registro oportuno en el segundo trimestre dentro de los términos establecidos.

Calidad: Es importante registrar el Acta con el cual evidencien la realización del monitoreo y seguimientos a los compromisos tanto del 1T y del 2T, esto con el fin de consolidar la información y describir de manera detallada las acciones realizadas para identificar fácilmente la temática tratada, los tiempos del cumplimiento del reporte y así mismo cumplir con el archivo y los compromisos en la gestión documental con el fin de mantener la trazabilidad de la información que dé cuenta de las gestiones realizadas y el logro de los objetivos institucionales.

Resultado: Cumplió con los resultados propuestos.

2. **Proceso:** Gestión Legal: **riesgo** “No adelantar las actuaciones administrativas y/o adoptar las decisiones a que haya lugar oportunamente, conforme el marco normativo vigente.” - **Clasificación Riesgo:** Cumplimiento – **Acción:** “Realizar seguimiento trimestral a las actividades del proceso de gestión legal en el territorio, estableciendo alertas y acciones frente a las mismas. - Nariño”

Como parte de la revisión efectuada por el Grupo de Control Interno de Gestión logró evidenciar que los seguimientos realizados en el SIG (antes SIGER) en el cual se evidencio lo siguiente:

1T GT Nariño: Se evidencia acta No. 1 REUNIÓN DE MAPA DE RIESGOS SUBDIRECCION DE GESTION LEGAL del 8 de abril de 2021, la cual cumple con los criterios de resultados, calidad de la información y oportunidad de la información correspondiente al periodo en mención, así: apertura dos (2) Procesos Administrativos Sancionatorios, la existencia de (28) Procesos Administrativos Sancionatorios activos a los cuales se les dio impulso procesal, (2) culminaciones de personas en proceso de Reintegración, (4) ingresos a reintegración, (1) de reactivación, (1) reingreso, (9) casos de riesgos, de los cuales: tres (3) pertenecen al proceso de reintegración, cinco (5) al proceso de reincorporación y uno (1) a GAO, ninguna renuncia voluntaria, (1) tramite de libretas militares, (6) perdidas y suspensión de beneficios y limitantes en PPR con AA de suspensión y perdida y (6) PR AA con limitantes temporal o definitivo. La evidencia se encuentra en el presente link. W:\8-MR\8_GLSR\1\AC_25\II TRIMESTRE

2T GT NARIÑO: Se evidencia acta No. 4 Reunión de Mapa de Riesgos Subdirección de Gestión Legal del 6 de julio de 2021, la cual cumple con los criterios de resultados y oportunidad de la información correspondiente al periodo en mención, sin embargo, en calidad de la información, así: se abrieron (3) Procesos Administrativos Sancionatorios en formulación a cargos, (6) culminaciones de personas en proceso de Reintegración, en el comentario establecen (2) procesos de reactivación pero la evidencia hay 4 procesos (60-06814 activo, 0321-17 activo, 0021-14 activo y 0554-15 En investigación por causal sobreviniente. Al parecer tiene detención domiciliaria. Se solicitó documentación al Juzgado y al INPEC), y es pertinente coincidir en la información reportada e identificar los procesos de reactivación en cantidad y evidencia suministrada, se notificaron (6) suspensiones de beneficios, (1) notificación de pedida de beneficios, (8) casos de riesgos, se repite la fila con información del UPAR-6178, (3) tramites de libretas militares, (1) perdida y suspensión de beneficios y limitantes en PPR con AA y (1) PR AA con limitantes temporal o definitivo. La evidencia se encuentra en el presente link W:\8-MR\8_GLSR\1\AC_25\II TRIMESTRE

Oportunidad: Se observa reporte oportuno dentro de los términos establecidos.

Calidad: Se observan necesidades de fortalecer la calidad de la información para coincidir las cifras y los registros entregados, para dar cumplimiento a los lineamientos del Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión (Código:DE-M-03), en la forma y fondo.

Resultado: Se observa cumplimiento de lo programado para el primer trimestre.

3. **Proceso:** Implementación: **riesgo** “Deficiencias en la fidelización y actualización de la información registrada en el Sistema de Información para la Reintegración y Reincorporación.” - **Clasificación Riesgo:**

Estratégico – **Acción:** “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. - Nariño”

Como parte de la revisión efectuada por el Grupo de Control Interno de Gestión logró evidenciar que los seguimientos realizados en el SIG (antes Siger) en el cual se evidencio lo siguiente:

GT NARIÑO: Se evidencia en una misma carpeta compartida el seguimiento a la Matriz de Seguimiento a los Riegos en los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio y julio. Las evidencias se pueden consultar en el siguiente link, W:\8-MR\6_IR\IR_2\AC_22

Oportunidad: Se observa cumplimiento en el reporte de la información dentro de los términos establecidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional.

Calidad: Cumple con los parámetros de registro de la información tanto de forma y fondo. Sin embargo, es importante adjuntar otras evidencias relacionadas con el monitoreo para tener mayor elementos y criterios que permitan identificar o no materialización del riesgo en el control a cargo del GT.

Resultado: Se observa el cumplimiento del control y de las acciones programadas.

Dentro del Plan de Auditoría se incluyeron los siguientes riesgos en los cuales el Grupo Territorial no tienen acciones definidas a su cargo dentro del Mapa de Riesgos SIG (antes Siger):

a) **Proceso:** Atención al Ciudadano: **riesgo** “Incumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRSD de acuerdo con la normatividad vigencia”

Dentro de la auditoría se realizó una verificación de las PQRSD (primer semestre 2021, donde no se identificó que se hubiese materializado el riesgo por incumplimiento en el tiempo de respuesta de las PQRSD.

b) **Proceso:** Gestión Administrativa: **riesgo** “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”

Dentro de la auditoría se indagó si existía el riesgo o si se había materializado, de acuerdo con lo indicado se observa que el riesgo no se materializó para la vigencia 2021.

c) **Proceso:** Gestión de Tecnologías de la información: **riesgo** “Pérdida de la información”

Dentro de la auditoría se indagó si existía el riesgo o si se había materializado a lo cual contestaron: Que el riesgo no se materializó para la vigencia 2021.

Por otra parte, se verifico los riesgos asociados a la prestación de los servicios identificados por la entidad, y el grupo territorial no tiene conocimiento de los mismos, ellos tienen claro que cuando se presta el servicio de Acompañamiento, se pueden materializar riesgos como:

- Inseguridad

Sin embargo, y como lo dispone la norma de calidad ISO 9001: 2015 numeral 5.2.1 literal b) la Agencia debe identificar y realizar todo el tratamiento de los riesgos y las oportunidades asociados a la prestación del servicio.

4.3. PRUEBA DE RECORRIDO

Se realizó mediante reunión por Teams una prueba de recorrido el día 15 de septiembre de 2021, en el cual se solicitó al auditado realizar el ejercicio con un participante del proceso de Reintegración y Reincorporación el cual fue seleccionado al azar, con el fin de validar el cumplimiento de todo su proceso:

Ruta de Reintegración: 1) CODA 0610-16 el cual ingreso a la ruta el 28 de marzo de 2017 el cual se encuentra activo en el SIRR. Se evidencio que el participante:

- a) Beneficio de apoyo económico psicosocial: Del 28 de marzo de 2017 al 28 de septiembre de 2019. (30 meses)
- b) Beneficio en Educación: FA –Se evidencia en el SIRR el participante tiene su máximo nivel Ciclo 1 (Básica Primaria) el cual inicio el 01 de abril de 2019 al 20 diciembre de 2019, se encuentra en estado del proceso aprobado. Se evidencia que inicio el ciclo 2 pero tiene el estado retirado. Nuevamente inicio el ciclo 2, estado en proceso, con fecha de creación 10 de septiembre de 2021. Al realizar el cálculo del beneficio este iría hasta el 23 de septiembre de 2023.
- c) Beneficio de formación para el trabajo: Se evidencia que realizó un curso complementario en el SENA de producción agropecuaria con estado aprobó, el cual tiene fecha de creación el 20 de octubre de 2020 y se encuentra en proceso en el curso complementario en el SENA Emprendedor en propagación de material ve, el cual tiene fecha de creación 26 de agosto de 2021. Se verificó que el certificado del curso terminado estuviera adjunto.
- d) Se evidencia cinco planes de trabajo los cuales se encuentran evaluados y uno en proceso, se tomó el plan de trabajo 106926 evaluado, donde se observó la caracterización diligenciada cada una de las dimensiones, con sus instrumentos de aplicación. Se evidencio el resumen de acuerdos junto con el acta de reunión No. 9. Se tomó el acuerdo del mes de mayo de 2021 y el formulario de finalización del ciclo PDT el cual tenía la justificación.

2) CODA 0297-13 Se verifica la aplicación para BIE en la modalidad de Estímulo Económico para Planes de Negocio o Capital Semilla – Emprendimiento, para el acceso cumple con el requisito de acreditación de experiencia, se revisa el soporte el cual fue validada mediante acta con fecha 13 de septiembre de 2021 y la certificación laboral donde indica la actividad realizada y dos años de experiencia. En el sistema se observa la ficha del plan de negocios, registro de la entrega de bienes y la proyección de las visitas ISUN. Se evidencia el registro de los 4 ISUN en el SIRR.

CODA 1068-14 Se observa el UPAR 5471 que corresponde al 28 de mayo de 2020 donde de evidencia la descripción de los hechos de riesgo, en el sistema indica que la participante autorizó para que su caso se informara ante las entidades pertinentes.

Ruta de Reincorporación: CODA 60-11642 tiene una desmovilización colectiva, en la hoja de ruta del participante se observa:

- Tipo de beneficio jurídico: no registra
- Terminación de beneficios: no registra.

- Última asistencia registrada: Psicosocial de fecha 26/08/2021.
- Plan de trabajo: no registra
- Enfoque de ruta de reintegración: no registra.
- Beneficio en Educación: Administración Pública Territorial Primer Semestre, último periodo registrado agosto de 2021
- Beneficio de formación para el trabajo: Básico de economía solidaria – Aprobó.
- Beneficio de Inserción Económica: PRE-PP-32106 Desembolsado - Colectivo
- ISUN: no registra.
- Acciones de Servicio social: no registra.
- Acompañamiento post: no registra
- Empleabilidad: no registra.
- Información Jurídica y de Riesgo: se observan dos (2) registros el último en estado activo. Sin registro de ingreso.
- Número de caso de riesgo UPAR 4044
- Procesos Administrativos: no registra.
- Novedad de asunto legales: no registra.

4.4. EFICACIA DE PLANES DE MEJORA

Una vez verificada la información del Módulo de Mejoramiento del SIG (antes SIGER), se observó que el Grupo ARN Nariño, a corte 30 de junio de la Vigencia 2021, no cuenta con planes de mejoramiento en estado: Abierto. Sin embargo, se verificaron los planes de mejora pendientes de evaluación de eficacia y, en este sentido, se realizó la siguiente verificación:

Plan de mejora 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 PQRSD por canal escrito y/o correo electrónico, debido a que el cliente radicó solicitudes por este medio, las cuales no fueron atendidas”

ACCIÓN	Verificación eficacia o ineficacia
AC10: 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 PQRSD. Esta actividad es a demanda de acuerdo a las situaciones relacionadas con PQRSD que se presenten en los Grupos Territoriales. ARN NARIÑO Evidencias: correos electrónicos de solicitud de asesoría.	Se verifica solicitud y respuesta de asistencia técnica al Grupo de Atención al Ciudadano con fecha 15/07/2020. Se verifica solicitud y respuesta de asistencia técnica al Grupo de Atención al Ciudadano de fecha 09/07/2020. Las evidencias se encuentran cargadas en la siguiente dirección: S:\GCIG_2020\AUDIT\INT\PM\20-00012\H1\AC10\01 CORREOS SOLICITUD ASESORÍAS - JULIO 2020. La presente acción es EFICAZ.
AC21: Realizar entrenamiento virtual a los empleados públicos y contratistas del Grupo Territorial respecto al adecuado trámite y gestión de PQRSD allegadas a	Se verifica citación a capacitación de PQRS-D, en cumplimiento de lo establecido en el PM., para el día 25 de junio de 2020.



AGENCIA PARA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL AL GT ARN NARIÑO VIGENCIA 2021 (AUD – 215)

<p>través de todos los canales, especificando el canal escrito y el canal virtual de la Entidad. Este entrenamiento se realizará en los Grupos Territoriales donde se presentaron las situaciones críticas evidenciadas por el cliente incógnito. ARN NARIÑO Evidencias: citación Outlook y acta de reunión con las conclusiones de la jornada</p>	<p>Se verifica acta de reunión en donde se da cuenta de los temas tratados en la reunión de capacitación en PQRS-D realizada el 25 de junio de 2020. Se verifica pantallazo de la Plataforma Microsoft Teams en donde se evidencia la asistencia a la reunión de capacitación del 25/06/2020. Por lo anterior se da cumplimiento a lo solicitado en el PM. La presente acción es EFICAZ.</p>
<p>AC28. Realizar entrenamiento virtual a los empleados públicos y contratistas del Grupo Territorial respecto al adecuado trámite y gestión de PQRS-D allegadas a través de todos los canales, especificando el canal escrito y el canal virtual de la Entidad. Este entrenamiento se realizará en los Grupos Territoriales donde se presentaron las situaciones críticas evidenciadas por el cliente incógnito. ARN NARIÑO Evidencias: citación Outlook y acta de reunión con las conclusiones de la jornada</p>	<p>Se verifica citación a capacitación de PQRS-D, en cumplimiento de lo establecido en el PM., para el día 25 de junio de 2020. Se verifica acta de reunión en donde se da cuenta de los temas tratados en la reunión de capacitación en PQRS-D realizada el 25 de junio de 2020. Se verifica pantallazo de la Plataforma Microsoft Teams en donde se evidencia la asistencia a la reunión de capacitación del 25/06/2020. Por lo anterior se da cumplimiento a lo solicitado en el PM. La presente acción es EFICAZ. La presente acción se encuentra duplicada en el PM, con la acción 21, por lo tanto, se cerró en el SIGER con la anterior evidencia.</p>
<p>AC38. Realizar seguimiento mensual mediante una matriz que evidencie el estado de PQRS-D en donde se identifique cada una de ellas, es decir a las que se le dio respuesta oportuna y las que están vencidas con las causas de vencimiento o de retrasos en las respuestas por parte GT/PA, y tomar las medidas pertinentes, las cuales deben ser comunicadas al Grupo de Atención al Ciudadano. Este seguimiento se realizará en los GT donde se presentaron las situaciones críticas evidenciadas por el cliente incógnito. ARN NARIÑO Evidencias: matriz de seguimiento mensual diligenciada.</p>	<p>Se verifica matriz de seguimiento mes de junio 2020, con respuesta oportuna y sin novedades. Se verifica matriz de seguimiento correspondiente al mes de julio 2020, con respuestas oportuna y sin novedades. Se verifica matriz de seguimiento mes de agosto 2020, con respuestas oportunas y sin novedades. Se verifica matriz de seguimiento mes de septiembre 2020, con respuestas oportunas y sin novedades. Se verifica matriz de seguimiento mes de octubre 2020, con respuestas oportunas y sin novedades. Se verifica matriz de seguimiento mes de noviembre 2020, con respuestas oportunas y sin novedades. Se verifica matriz consolidada de seguimiento del periodo junio-noviembre de 2020. S:\GCIG_2020\AUDIT\INT\PM\20-00012\H1\AC38 Por lo anterior evidenciado y de acuerdo a los solicitado en el PM esta acción es EFICAZ.</p>
<p>AC45: Realizar seguimiento trimestral por medio de reuniones virtuales con cada Grupo Territorial, para garantizar su ejecución y efectividad, contando con un representante del Grupo de Atención al Ciudadano, un representante de Subdirección Territorial y con los Asistentes de Atención los GT.ARN NARIÑO. Evidencias: Actas de Reunión con conclusiones y compromisos.</p>	<p>Mediante acta 01 del 24/08/2020 se da cumplimiento al seguimiento trimestral del PM para garantizar su ejecución y efectividad. Participan Coordinador GT, dos Asistentes de Atención GT, Enlace de Coordinación GT, Profesional especializado del GAC, dos Profesionales especializados de la Subdirección Territorial, igualmente, se evidencia el listado de asistencia correspondiente.</p>

	<p>Se verifica acta 02 de 25/11/2020, en donde se da cumplimiento al seguimiento trimestral del PM para garantizar su ejecución y efectividad. Participan Coordinador GT, dos Asistentes de Atención GT, Enlace de Coordinación GT, Profesional especializado del GAC, dos Profesionales especializados de la Subdirección Territorial, igualmente, se evidencia el listado de asistencia correspondiente.</p> <p>S:\GCIG_2020\AUDIT\INT\PM20-00012\H1\AC45</p> <p>Por lo anterior, la acción es EFICAZ.</p>
--	--

Plan de mejora PM- 20-00016

Hallazgo 1: No Conformidad 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.
- Planes de Mejora del Grupo ARN Antioquia – Chocó (PM-20-0008).

Las anteriores evidencias incumplen con los lineamientos establecidos en el numeral 5.3 (Gestión de Evidencias), literal c. (Tipología y características de las evidencias), acápite: Evidencias propias de la ARN del Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE-M-03, Versión: V-8 y de fecha 29/11/2019), y con lo establecido en la actividad 2 del Procedimiento Control de Registros (Código: GD-P-03, Versión: V-3 de fecha 26-11-2014).

NOTA: en este punto es preciso indicar que el detalle de cada evidencia que compone esta No Conformidad se encuentra ubicado en el cuerpo de este informe.

ACCIÓN	Verificación eficacia o ineficacia
<p>AC11: Verificar y ajustar todas las evidencias aportadas durante la vigencia 2019 y el primer semestre 2020 del Grupo Territorial ARN NARIÑO (Plan de Acción Territorial, Mapas de Riesgo y Acciones de mejora), garantizando que estas cumplan con los parámetros establecidos en el MANUAL DEM03 vigente. Producto: Acta de Reunión o Informe</p>	<p>De acuerdo a la revisión efectuada en la revisión de la información soporte de indicadores (PAT) y riesgos institucionales, se observó que la mayoría de la información cumple con el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión (Código:DE-M-03). Solo se identificó una observación de forma mas no de fondo. Resultado: Eficaz</p>
<p>AC26: El Grupo Territorial ARN NARIÑO 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.</p>	

Hallazgo 3: No Conformidad 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:

- ARN Atlántico – Magdalena (PM-18-00013): para el cierre de la Vigencia 2019 este Grupo tuvo un porcentaje de devolución de BIE del 18%.
- ARN Bajo Magdalena Medio (PM-17-00037): para el cierre de la Vigencia 2019 este Grupo tuvo un porcentaje de devolución de BIE del 24%.
- ARN Nariño (PM-17-00018): para el cierre de la Vigencia 2018 este Grupo tuvo un porcentaje de devolución de BIE del 31% y, para la Vigencia 2019, fue del 23%.
- ARN Urabá (PM-18-00007): para el cierre de la Vigencia 2019 este Grupo tuvo un porcentaje de devolución de BIE del 34%.
- ARN Valle del Cauca (PM-17-00019 y PM-18-00020): para el cierre de la Vigencia 2019 este Grupo tuvo un porcentaje de devolución de BIE del 26%.

B. En la Materialización del riesgo “Falencias en la fidelización y actualización de los datos del Sistema de Información para la Reintegración” las acciones implementadas no fueron eficaces tal y como se evidenció en los siguientes Grupos de la ST:

- ARN Córdoba (PM-18-00006) en lo relacionado con ASS.
- ARN Meta – Orinoquia (PM-18-00015) en lo relacionado con los temas de PdT's y ASS.
- ARN Norte de Santander (PM-18-00024) en lo relacionado con los temas de PdT's.

C. En la gestión de la vinculación de PPR's objeto de FA lo cual se evidenció en los siguientes grupos:

- ARN Putumayo (PM-18-00004): En la Vigencia 2019 se estableció en el PAT como meta una vinculación del 35% de la Población Objeto y, al cierre de ese año, el Grupo alcanzó el 19.67%.
- ARN Valle del Cauca (PM-18-00020): En la Vigencia 2019 se estableció en el PAT como meta una vinculación del 35% de la Población Objeto y, al cierre de ese año, el Grupo alcanzó el 26.67%.

Lo anterior incumpliendo lo establecido en la actividad N° 21 del Procedimiento Gestión de acciones correctivas y de mejora, con (Código EM-P-01, Versión: V-4 y de fecha 18/06/2019).

NOTA: en este punto es preciso indicar que el detalle de cada evidencia que compone esta No Conformidad se encuentra ubicado en el cuerpo de este informe.

ACCIÓN	Verificación eficacia o ineficacia
AC11: Socializar con el equipo primario del Grupo Territorial ARN NARIÑO 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	De acuerdo con la información suministrada en el primer semestre de 2021, se observa que el GT Nariño radico cinco (5) BIE de los cuales realizaron la devolución de uno (1) correspondiente al 20%. Resultado: Eficaz
AC23: Implementar un control mensual por parte del profesional delegado por el Coordinador del Grupo Territorial ARN NARIÑO, 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	

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.

ACCIÓN	Verificación eficacia o ineficacia
AC1: Adelantar al 70% de avance la gestión de ISUN de las unidades de negocio objeto de seguimiento	De acuerdo a la información suministrada se observa que se tiene un control mensual de seguimiento de las visitas ISUN el cual se encuentra actualizado y también se observa el seguimiento mediante acta. Resultado: Eficaz
AC2: Adelantar al 100% de avance la gestión de ISUN de las unidades de negocio objeto de seguimiento	

4.5. PROYECTOS COMUNITARIOS

En el Grupo Territorial se realizó la verificación de las dos iniciativas seleccionadas en el Plan de Auditoría, esta revisión fue efectuada vía Teams, con el auditado donde se observó:

1. Fortalecimiento club deportivo monarkas de la comuna 10 del municipio de pasto 2020:

Durante la auditoría virtual, se observa el formato IR-F-84 Instrumento de DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO DE INICIATIVA TERRITORIAL COMUNITARIA V2. el cual en su construcción por el equipo de comunidades que es liderado por la coordinación, asesor de ruta y profesionales de reincorporación y reintegración como se observa en el acta Comité de Comunidades de la planeación del primer trimestre. Posteriormente, se realiza el documento de Diagnostico Participativo de la Iniciativa Comunitaria (IR-F-84) Versión 2. Con fecha 30 de junio 2020, donde se tiene una ficha técnica donde se realiza el proceso de georreferenciación y un contesto referencial. Se define la metodología de la implementación, proceso de identificación de problemáticas y se priorizó la siguiente, atendiendo al análisis de contexto y al número de PPR y PR residentes en las comunas y corregimientos del municipio de Pasto; la comuna diez (10) alberga el mayor número de nuestra población, sumado a que es también el sector donde confluyen víctimas del conflicto y comunidades vulnerables, con quienes resulta pertinente adelantar un ejercicio comunitario dirigido a facilitar la convivencia y generar escenarios de prevención temprana, enfocados en la transformación de NNAJ en agentes de cambio en sus comunidades, quienes posibilitan un mayor impacto de las acciones institucionales. La comuna 10 del municipio de Pasto, pese a no ser de una circunscripción especial, alberga entre sus habitantes a comunidad afrodescendiente e indígena que se ha desplazado desde los municipios del departamento de Nariño en razón del conflicto armado. Adicionalmente, es el único lugar donde habita población ROM en el departamento de Nariño. En atención a las condiciones de seguridad, las actividades que se priorizan como entornos protectores, se coordinan desde los encuentros deportivos, ambientales y culturales, en donde se realizan adicionalmente actividades recreativas y de formación en valores.

En atención a la situación de aislamiento social que se atraviesa, se concertó el desarrollo de una estrategia de formación para líderes deportivos, a través de la cual, podamos generar capacidades para la sostenibilidad de la estrategia y la atención oportuna de alertas en salud mental.

Actualmente se trabaja en la producción audiovisual de contenidos que serán compartidos vía WhatsApp, con el propósito de generar un escenario de formación en temáticas lideradas por instituciones con experiencia en estos escenarios. Esta propuesta se socializó con los líderes deportivos y se concertó su disponibilidad para desarrollar los talleres en las siguientes temáticas: Entrenamiento deportivo, fútbol con principios, atención a problemáticas de consumo de SPA, historia de vida e introducción en el fútbol profesional.

2. Semillero deportivo y formativo en construcción de paz y formación de nuevas generaciones de líderes sociales.

La comuna 4 está conformada por (33) barrios, esta comuna se caracteriza por la recepción de población en situación de vulnerabilidad, como población desplazada, víctima del conflicto armado, población en proceso de reintegración y reincorporación. Dentro de las problemáticas sociales se destacan la presencia de redes de microtráfico, existe también un elevado consumo de SPA, sumado a esto se evidencia consumo en lugares públicos como canchas y parques donde los NNAJ salen a realizar sus actividades de esparcimiento, recreación y deporte, sumado a este mal uso de bienes públicos está el deterioro acelerado de estos espacios, se ha podido identificar que existe el riesgo de reclutamiento a pandillas o grupos de la zona, existe problemática como deserción escolar, embarazos a temprana edad, baja posibilidad de acceso a oferta educativa.

Se contó con la participación de funcionarios de ARN, un docente de educación física que está fortaleciendo el proceso en la comuna cuatro, comunidad y NNAJ beneficiarios del proceso comunitarios, del proceso participaron (48) personas. Además, se cuenta con el apoyo de Policía y Ejército con quienes se desarrollan actividades de tipo ambientales, estos actores también facilitan el transporte con el uso de busetas para el transporte de los integrantes del semillero deportivo y formativo.

La iniciativa está encaminada en la prevención del reclutamiento mediante la práctica del deporte y buen uso del tiempo libre, aportando a la comunidad el mantenimiento y uso de los escenarios deportivos, además actividades de integración en las diferentes comunas del departamento, Los resultados que se han obtenido son la vinculación de instituciones como el ejército para el traslado de los NNAJ a los lugares de las actividades, además de las consolidación del proceso en los barrios de la comuna 4.

EVENTOS REALIZADOS CONTRATO 1654/2020

GRUPO TERRITORIAL	CONSECTIVO	LUGAR	JUSTIFICACION	FEC HA DE INICIO	FEC HA DE FINALIZACION	No DE PERSONAS	VALOR DE LA FACTURA
ARN NARIÑO	DPR 028	TUMACO	Estrategia de relacionamiento con el sector privado en aras de profundizar el proceso de empleabilidad para los participantes de ARN	10-nov-20	10-nov-20	10	\$ 303.292
ARN NARIÑO	DPR 041	CANCHA POLIDEPORTIVO BARRIO LA PAZ CARRERA 7E # 18B - 39 EN LA COMUNA 4. PASTO	Cumplimiento de indicadores de Plan de acción ARN: Iniciativas de construcción de paz y convivencia. Proyectos e iniciativas de trabajo conjunto con la comunidad. El evento permite continuar afianzando los hilos comunitarios en las dos comunas con mayor presencia de participantes de ARN y víctimas del conflicto armado.	16-oct-20	16-oct-20	30	\$ 373.698



AGENCIA PARA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL AL GT ARN NARIÑO VIGENCIA 2021 (AUD – 215)

ARN NARIÑO	DPR 042	SALÓN COMUNAL QUILLOTOTC O, BARRIO NUEVA ARANDA COMUNA 10 DE LA CIUDAD DE PASTO	Cumplimiento de indicadores de Plan de acción ARN: Iniciativas de construcción de paz y convivencia. Proyectos e iniciativas de trabajo conjunto con la comunidad El evento permite continuar afianzando los hilos comunitarios en las dos comunas con mayor presencia de participantes de ARN y víctimas del conflicto armado.	15- oct- 20	15- oct- 20	30	\$ 373.698
ARN NARIÑO	DPR 044	SALÓN SEGÚN SERVICIOS DEL OPERADOR LOGÍSTICO. PASTO N.	Estrategia de relacionamiento con el sector privado en aras de profundizar el proceso de empleabilidad para los participantes de ARN	26- oct- 20	26- oct- 20	10	\$ 457.404
ARN NARIÑO	DPR 075	PASTO	Cumplimiento de indicadores de Plan de acción ARN: Iniciativas de construcción de paz y convivencia. Proyectos e iniciativas de trabajo conjunto con la comunidad El evento permite continuar afianzando los hilos comunitarios en las dos comunas con mayor presencia de participantes de ARN y víctimas del conflicto armado.	15- nov- 20	15- nov- 20	30	\$ 494.938
ARN NARIÑO	DPR 076	PASTO	Estrategia de relacionamiento con el sector privado en aras de profundizar el proceso de empleabilidad para los participantes de ARN	25- nov- 20	25- nov- 20	10	\$ 686.235
ARN NARIÑO	DPR 085	TUMACO	Cumplimiento de indicadores de Plan de acción ARN: Iniciativas de construcción de paz y convivencia. Proyectos e iniciativas de trabajo conjunto con la comunidad. La realización del evento permitirá consolidar el ejercicio llevado a cabo en el AETCR LA variante, fortaleciendo y dando continuidad al proceso desarrollado del proyecto mambrú	20- nov- 20	20- nov- 20	30	\$ 412.150
ARN NARIÑO	DPR 104	PASTO	Cumplimiento de indicadores de Plan de acción ARN: Iniciativas de construcción de paz y convivencia. Proyectos e iniciativas de trabajo conjunto con la comunidad. El evento permite continuar afianzando los hilos comunitarios en las dos comunas con mayor presencia de participantes de ARN y víctimas del conflicto armado.	30- nov- 20	30- nov- 20	30	\$ 494.938
ARN Nariño	DPR 146	CUMBAL	Implementación de la ruta de armonización y reincorporación. Escenario de planeación del Proyecto Interinstitucional de Fortalecimiento a cuatro (04) resguardos indígenas del municipio de Cumbal. Cumplimiento componentes convenio 1353 de 2020.	13- nov- 20	13- nov- 20	20	\$ 977.030
ARN Nariño	DPR 147	EL CHARCO	Socialización de la política de Reintegración y Reincorporación con comunidad y entes gubernamentales, para el fortalecimiento de los vínculos colaborativos en beneficio de la población objeto de atención de la ARN.	17- nov- 20	17- nov- 20	12	\$ 601.166



AGENCIA PARA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL AL GT ARN NARIÑO VIGENCIA 2021 (AUD – 215)

ARN Nariño	DPR 148	TUMACO	Implementación de la ruta de reincorporación. Escenario de planeación del Proyecto Interinstitucional de Fortalecimiento al AETCR del municipio de Tumaco. Cumplimiento componentes convenio 1353 de 2020.	21/11 /2020	21/11 /2020	35	\$ 283.252
ARN Nariño	DPR 266	PASTO	Socialización y Cierre de Gestión de objetivos vigencia 2020- evento de fortalecimiento de compromisos Institucionales entre los suscribientes del convenio 1353 de 2020 para la vigencia 2021. Almuerzo de trabajo con la administración municipal de Pasto, Cumbal, Gobernación de Nariño y ARN a fin de realizar el cierre de gestión de objetivos vigencia 2020. Este evento permitirá fortalecer y afianzar los compromisos Institucionales entre los suscribientes del convenio 1353 de 2020 para la vigencia 2021.	13/12 /2020	14/12 /2020	35	\$ 2.341.836
TOTAL							\$ 7.799.637

Elaboró: Olga Lucia Ladino Herrera - Apoyo a la supervisión contrato 1654/20
Revisó: Arnulfo Parrado Aguilera - Supervisor contrato 1654/20

Estrategia Mambrú:

En este punto es necesario precisar que la quinta edición de la Estrategia Mambrú este es otro cuento, se desarrolló entre los meses de septiembre de 2019 y finalizó en noviembre de 2020, mediante el Contrato de Prestación de Servicios N°1390 de 2019 suscrito entre la ARN y la Unión Temporal Entornos Protectores (UTEP). Para esta edición fueron focalizados 29 municipios, de los cuales, dos municipios (San Andrés de Tumaco y Cumbal) correspondieron al GT Nariño.

Durante la auditoría vía Teams, se observa la iniciativa juvenil denominada Escuela Deportiva Sin Fronteras escogida por los NNAJ de la comunidad de Tallambí, vereda que hace parte del Resguardo Indígena de Mayasquer en el municipio de Cumbal (Nariño) el cual describe las actividades realizadas por la Unión Temporal Entornos Protectores (UTEP) en el marco del contrato de Prestación de Servicios N°1390 de 2019 para la implementación de la Estrategia Mambrú entre el 1 de agosto al 1 de octubre de 2020.

Con el apoyo de la Oficina del ACNUR concentrando sus actividades en torno al fútbol como una oportunidad para aprovechar adecuadamente el tiempo libre de los NNAJ; promover el trabajo en equipo, el juego limpio, la tolerancia, el respeto y el cumplimiento de reglamentos; construir espacios de encuentro comunitario; fortalecer los lazos sociales y garantizar la equidad de género. En tal sentido, los equipos se conforman por personas de ambos sexos y de diferentes edades, apelando a un enfoque de fútbol con principios que se espera multiplicar a partir de la incorporación de beneficiarios(as) en calidad de jugadores(as), pero también como entrenadores(as).

Número de eventos	Eventos realizados	Virtuales	Presenciales
1	Jornadas de inscripciones a la ILJ (27-29/ene/2020).		X
2	Aplicación de encuesta pretest (04-03-2021)		X
3	Conmemoración día internacional contra el reclutamiento de NNA por parte de grupos al margen de la ley (12 de febrero)		X



AGENCIA PARA
REINTEGRACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL AL GT ARN NARIÑO VIGENCIA 2021 (AUD – 215)

4	Entrega de kits Mambrú (20-07-2020)		X
5	Formación general a través de módulos para EOR (feb/mar) y de la guía Mambrú en Casa (jul/sep-2020).	X	
6	Formación específica virtual en fútbol con principios (ago.-sept).	X	
7	Entrega de dotaciones en Tiuquer (26-09-2020)		X
2 eventos virtuales y/o remotas		5 eventos presenciales	

Número de población impactada	55 participantes distribuidos de la siguiente manera:
2020	Numero de NNAJ inscritos: 55. Se retira un beneficiario por motivos de movilidad por estudio. Número NNAJ a los que se les hace seguimiento: 17 Numero de NNAJ que terminaron el proceso de formación General: 4

Presupuesto ejecutado fortalecimiento de la Iniciativa Local Juvenil Cumbal-Nariño	VALOR EJECUTADO	
	BOLSA 1	14.872.000
	BOLSA 2	3.182.238
	TOTAL	18.054.238

NO.	NOMBRE PROVEEDOR	VALOR APROBADO ARN
1	ALFREDO MESIAS GARCIA - ALMACEN OLIMPICO SCREEN COLOR	14.372.000
2	TRANSPORTES GILBERTO JOSE REVELO TULCAL	500.000
	TOTAL EJECUTADO	14.872.000

NO.	NOMBRE PROVEEDOR	VALOR APROBADO ARN
1	ALMACENES ÉXITO - PCTEL COMPUTO	1.599.000
2	ALMACENES ÉXITO - TECHNOLOGY STORE 2006 SAS	581.695
3	HUGHES DE COLOMBIA SAS	911.600
4	TRANSPORTES - FLETE ALMACENES ÉXITO	39.943
5	TRANSPORTES GILBERTO JOSE REVELO TULCAN	50.000
	TOTAL EJECUTADO	3.182.238

Igualmente, en el municipio de Tumaco – El Charco (Nariño), municipio de difícil acceso y zona de reclutamiento temprano por los grupos armados ilegales, se observa la iniciativa juvenil denominada Escuela **Semillero de Héroes**, escuela cultural y deportiva que genera espacios de recreación para NNAJ de 6 veredas beneficiando a más de 180 NNAJ de la zona rural del municipio de Tumaco (Nariño).

Número de eventos	Eventos realizados	Virtuales	Presenciales
1	Jornada única de inscripción de NNAJ a la ILJ (25-ene)		X
2	Conmemoración del Día Internacional contra el RUJ de NNA (12-feb-2020)		X
3	Aplicación de encuesta pretest (28-feb).		X
4	Entrega Kits Mambrú (15 y 16-jul-2020)		X
5	Formación general Primer ciclo (25 de julio al 9 de agosto)	X	
6	Formación general Segundo ciclo (10-28 de agosto)	X	
7	Formación general Tercer ciclo (30 de agosto al 18 de septiembre)	X	
8	Formación específica Danza y música (29 de agosto)	X	
9	Formación específica Fútbol (20 de agosto)		X



AGENCIA PARA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL AL GT ARN NARIÑO VIGENCIA 2021 (AUD – 215)

10	Formación específica Dibujo y pintura (25 de agosto)	X	
11	Cierre territorial de la ILJ-EDCSH (2-oct-2020)	X	
6 eventos virtuales y/o remotas		5 eventos presenciales	

Número de población impactada 2020	45 participantes distribuidos de la siguiente manera: 25 NNAJ a los que se les hace seguimiento de manera presencial y los restantes de manera virtual. 30 NNAJ terminaron el proceso de formación General
---	--

Presupuesto ejecutado fortalecimiento de la Iniciativa Local Juvenil Tumaco-Nariño	VALOR EJECUTADO	
	BOLSA 1	12.994.785
	BOLSA 2	4.981.966
	TOTAL	17.976.751

NO.	NOMBRE PROVEEDOR	VALOR APROBADO ARN
1	LIVANIEL SUAREZ ARAGONEZ - DISTRIDEPORTES	4.726.085
2	CANCIO ALDEMAR MUÑOZ CHAMORRO - MERKA BUENO	4.100.000
3	HOWARD ANDRES RIASCOS ORDOÑEZ - ALMACEN AGROMARINO	1.290.000
4	MARIA ELIZABETH CORTES MADRID	1.820.000
5	INVERSIÓN Y HOGAR SAS	382.900
6	TRANSPORTES LIVANIEL SUAREZ ARAGONEZ	118.000
7	TRANSPORTE CANCIO ALDEMAR MUÑOZ	170.300
8	TRANSPORTES INVERSIÓN Y HOGAR SAS	37.500
9	TRANSPORTE EDUAR IVAN LEITON	350.000
	TOTAL EJECUTADO	12.994.785

NO.	NOMBRE PROVEEDOR	VALOR APROBADO ARN
1	FALABELLA	4.799.700
2	FLETE FALABELLA	37.890
3	TRANSPORTES-FLETES JOHANNA XIMENA POMELO CARMONA	84.376
4	TRANSPORTE EDUAR IVAN LEYTON PRECIADO	60.000
	TOTAL EJECUTADO	4.981.966

Total, recursos invertidos estrategia “MAMBRÚ no va a la guerra, este es otro cuento”-2020

\$36.030.989

4.6. ATENCIÓN PQRSD

De acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de las PQRSD tramitadas en la vigencia 2018 y el primer trimestre de 2019 asignadas a la ARN Bogotá tramitadas por el SIR y por el SIGOB, se seleccionó una muestra aleatoria de doce (12) PQRSD radicadas en SIGOB y en SIR. Se realizó la verificación de los siguientes aspectos:

- ¿La respuesta se dio en términos de Ley?

- ¿La respuesta fue clara y en un lenguaje sencillo?
- ¿La contestación a la PQRS-D tuvo argumento?
- ¿La respuesta brindada por la entidad estuvo acorde con lo expresado por el peticionario en la PQRS-D?
- Certificación de envío (CERTIMAIL)

Gracias a la base de datos suministrada por el Grupo de Atención Ciudadana, pudimos evidenciar que durante el primer semestre del 2021 el Grupo ARN Nariño recibió y atendió 98 PQRS-D registradas en SIGOB y se registraron y atendieron 123 PQRS-D registradas en SIRR. Al realizar la verificación de la base de datos se resalta que el promedio de días en la atención de las PQRS-D recibidas en SIGOB es de cinco días hábiles.

Para esto es necesario determinar el cumplimiento de los criterios para la atención de PQRS-D y demás lineamientos establecidos en el Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS-D, con código AC-M-01, versión 6 del 27/12/2019, se estableció una muestra total de PQRS-D recibidas, como se detalla a continuación:

SISTEMA	No. RADICADOS	MUESTRA (Raiz cuadrada)
SIRR	123	11
SIGOB	98	9
TOTALES	221	20

De la muestra de las 9 PQRS-D registradas en SIGOB se resaltan los siguientes aspectos:

- Las respuestas se redactaron en un lenguaje claro de entendimiento para el peticionario.
- Las respuestas fueron de fondo, precisas, concretas y oportunas.
- Las respuestas eran claras y daban una explicación concreta y sencilla a la respuesta.

De la muestra de las 11 PQRS-D registradas en SIRR se resaltan los siguientes aspectos:

- Se verificó que 11 de las 11 PQRS-D de la muestra fueron atendidas oportunamente, pero estas no tienen el detalle del trámite que se le dio a las PQRS-D del SIRR.
- Al no tener el detalle del trámite no se puede revisar si la respuesta atiende a las peticiones.

Las situaciones encontradas dentro de la revisión realizada frente a las PQRS-D registradas por SIRR que son atendidas por Call Center serán comunicadas al Grupo de Atención al Ciudadano.

Como observación a nivel central es necesario actualizar el Manual del Sistema de PQRS-D código AC-M-01, del 27/12/2019, versión 6 toda vez que el Gobierno Nacional mediante el Decreto Legislativo 491 de 2020 amplió los términos de atención por parte de las autoridades a las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la Emergencia Sanitaria así:

“Los derechos de petición deberán resolverse en los 30 días siguientes a partir de su recepción. Los términos para resolver las peticiones de documentos se amplían de 10 a 20 días. Las consultas se deberán resolver en máximo 35 días después de ser recibida”
En el punto 5.2. Términos de respuesta de las PQRS-D aún menciona los tiempos de respuesta anteriores al decreto.

4.7. VERIFICAR LA EJECUCIÓN DE TRASLADOS DOCUMENTALES AL NIVEL CENTRAL Y EL ESTADO DEL ARCHIVO DE GESTIÓN.

Teniendo en cuenta el procedimiento de traslado documental físico (GD-P-01 – Versión 4 del 28/05/2021), se realizó la verificación de los traslados realizados durante la vigencia 2020 y 2021 en el GT Nariño sede Pasto con el siguiente resultado:

- a) Se evidencio MEM21-005037 con fecha 28 de abril de 2021. Donde se informa el calendario de traslados documentales de las series misionales para la presente vigencia a todos los grupos territoriales.
- b) Para los años 2019, 2020 y 2021 Se evidencio soportes de los traslados realizados como: archivos en formato Excel correspondientes al Formato Único de Inventario Documental FUID (GD-F-04) b) Formato de acta de entrega, traslado o transferencia documental (GD-F-13) excepto en BIE. c) Memorando de traslados y orden de servicio 472.
- c) Se realizó verificación de las fechas de entrega según los calendarios versus las fechas de entrega del Grupo ARN Nariño, 2019, 2020 (No aplico para traslados misionales debido a la emergencia sanitaria por COVID-19) y 2021.

Año	Plazos de presentación	Fecha de entrega
2019	MEM19-002422 Del 08 al 12 de abril de 2019 Del 12 al 16 de agosto de 2019 Del 18 al 22 de noviembre de 2019	MEM19-006615 con fecha 24 de abril de 2019 MEM19-014368 con fecha 12 de agosto de 2019 MEM19-020327 con fecha 22/11/2019
2020	MEM20-012892 30 de noviembre de 2020 legalización de comisiones, BIE y PP	MEM20-013800 con fecha 24/11/2020 Traslado de BIE MEM20-014480 con fecha 04/12/2020 Traslado comisiones de viajes
2021	MEM21-005037 19 al 30 de julio de 2021	MEM21-008816 del 22 de julio de 2021

- d) En reunión realizada el 14 de septiembre de 2021 mediante la herramienta de Teams, la verificación de las instalaciones del archivo en la sede Pasto el cual de acuerdo a lo captado por la cámara se evidencio que se encontraba ordenado en cajas las cuales se encontraban en estantes ordenados por año y por tipología. Mediante una muestra de dos (2) carpetas, se observó que se encontraban rotuladas correctamente, los documentos archivados estaban foliados de acuerdo a lo indicado en el numeral (6.1.2 Ordenación de los Documentos) del manual de organización de archivos de gestión versión 1., se verificó las hojas de control, fecha extrema y si estas estaban relacionadas en el Formato Único de Inventario Documental (FUID). Dentro de la revisión no se identificó alguna observación.
- e) Se observó que el Grupo Territorial realizó seguimiento a las recomendaciones realizadas en el Formato verificación y seguimiento a la implementación de la tabla de retención documental – TRD realizado en el año 2018 por Gestión Documental Sede Central. En la revisión se observó que el Grupo Territorial envió el resultado de las acciones realizadas para subsanar las recomendaciones, en el informe enviado se evidencia que no tiene logo de la entidad, nombre del informe, nombre y cargo de la persona que lo elaboro.

Igualmente, se verificó la información suministrada por el ARN GT Nariño con respecto a los traslados documentales y los cuales relacionamos a continuación, encontrando conforme la información.

2019

- 01 traslado documental 23-04-2019
- 02 traslado documental 12-08-2019
- 03 traslado documental 22-11-2019
- 04 traslado documental comisiones 2014-2018
- 05 traslado documental Contrato 1131-2015/2016
- 07 informe traslados 2019
- 08 informe archivo ARN Pasto
- 09 seguimiento TRD Pasto
- 10 seguimiento TRD Pasto

2020

- 01 remisión BIE 2020
- 02 traslado comisiones
- 03 circular 015 de 2019
- 04 MEM Traslados 2020

2021

- 01 FUID Historias Reintegración Regular
- 02 FUID BIE
- 03 FUID Perfil Psicosocial
- 04 FUID Servicio Social
- 05 FUID PRE
- 06 acta de traslado 20210729
- 07 FUID BIE
- 08 FUID Historias de Reintegración Regular
- 09 FUID Perfil Psicosocial
- 10 FUID PRE
- 11 FUID Servicio Social
- 12 FUID Servicio Social
- 13 orden de servicio 472

Igualmente, mediante el suministro de video se puede observar la organización del sitio de archivo, el cual está debidamente ordenado y se aprecia la correspondiente marcación.

4.8. SISTEMAS DE GESTIÓN ADOPTADOS POR LA ARN

Se procedió a la verificación de las responsabilidades que tiene el Grupo ARN Nariño en la implementación los Sistemas de Gestión adoptados por la Entidad, como son, el Sistema de Gestión de Calidad, el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Sistema de Seguridad de la Información, el Sistema de Gestión Ambiental y el Proceso Estadístico - PE1000. Esta verificación se realizó, por una parte, a través de la indagación y verificación de evidencias con el Coordinador del Grupo ARN y con el personal asignado para el apoyo en la implementación por cada uno de los Sistemas; y, por otra parte, a través del diligenciamiento y análisis de un formulario por parte de los funcionarios y contratistas que hacen parte del Grupo ARN Nariño.

El formulario se realizó a través de la herramienta TEAMS y está constituido por 35 preguntas de conocimiento y percepción sobre los Sistemas de Gestión adoptados por la Entidad. A la fecha de la auditoría el Grupo ARN Nariño cuenta con 39 funcionarios y contratista de los cuales 34 (87%) diligenciaron el formulario. Con base en los resultados obtenidos se describen las principales fortalezas y oportunidades de mejora que debe tener en cuenta el Grupo ARN.

A continuación, se describen los aspectos identificados por cada uno de los sistemas:

4.8.1. Sistema de Gestión de Calidad

En el desarrollo de la Auditoría se verificó el cumplimiento de las disposiciones en términos de calidad en el Grupo ARN Nariño con base en lo establecido en el Manual del Sistema Integrado de Gestión para la Reintegración Código DE-M-04, versión 4 del 16/11/2016, documentación asociada y requisitos de la norma ISO 9001: 2015, específicamente los numerales: 4.1 Comprensión de la organización y su contexto; 7.1 Recursos; 7.2 Competencia; 7.4 Comunicación; 8.5 Producción y prestación del servicio; 8.6 Liberación de los productos y servicios; 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación; 9.1.2 Satisfacción del cliente, observando lo siguiente:

- Se evidenció que se tiene claridad sobre los sistemas de gestión en los cuales se encuentra certificada la ARN y en cuáles se va a certificar.
- Se evidenció que se tiene claridad sobre la prestación del servicio que presta la entidad.
- El Grupo ARN manifiesta contar con los recursos de infraestructura en las dos sedes una en Tumaco y otra en Pasto, tecnológicos, humanos, financieros y físicos, los cuales son suficientes para desarrollar sus labores y cumplir con los objetivos de la Entidad.
- El Coordinador del Grupo ARN demuestra conocimiento y apropiación sobre las funciones que desempeña, así como su participación en los sistemas de gestión en los cuales está certificada la agencia y los que se va a certificar.
- El Coordinador del Grupo ARN demuestra conocimiento sobre la forma como se realiza el presupuesto, el Grupo ARN no participa directamente en la formulación, pero si realiza una proyección como propuesta de cuáles son los proyectos productivos, culminaciones a desembolsar en la siguiente vigencia. En la cual se hace una concertación en cifras mas no en valores, teniendo en cuenta que se encuentra centralizada en sede central. El Grupo ARN realiza una proyección anual de los recursos tanto humanos como financieros necesarios la cual es remitida al Nivel Central.
- Frente a la competencia y perfiles de las personas encargadas de trabajar, directamente, con las Personas en Proceso de Reintegración y las Personas en Reincorporación, el Grupo ARN los perfiles de los profesionales se requiere que tengan experiencia en población vulnerable. En el objetivo del contrato se encuentra las actividades a realizar y luego son reforzadas a través de capacitaciones.
- El Coordinador del Grupo ARN tiene claro las funciones que desempeñan, los profesionales y personas encargadas de la prestación del servicio a la población objeto y de propender por el cumplimiento de los objetivos de la Entidad.
- Se demuestra conocimiento sobre los canales de comunicación dispuestos por la ARN. Y el proceso para consultar y solicitar publicaciones al proceso de comunicaciones en sede central.
- El Coordinador del Grupo ARN demuestra conocimiento y apropiación sobre las funciones que desempeña, resaltando la función de supervisión, de talento humano, velar por el cumplimiento de los contratos, monitoreo de los indicadores y mapa de riesgo, articulación interinstitucional, acompañamiento casos de riesgo, fidelización de la información, gestión con los actores externos a la Entidad y de propender por el cumplimiento de los objetivos de la Entidad.

- El Grupo ARN en su prestación del servicio contribuye al cumplimiento del objeto misional a través de liderar la política de reintegración y reincorporación atendiendo a la población objeto, promover capacidades productivas a través de formación para el trabajo, acompañamiento a los procesos productivos, generar estrategias para dar visibilidad a la población con entes articuladores y desarrollando las actividades establecidas para el cumplimiento de los indicadores que a la vez están orientados a soportar el cumplimiento de los objetivos de la Entidad.
- Respecto a los controles para la entrega de los beneficios a la población objeto, los profesionales misionales verifican las bases de desembolso revisando que a los participantes les llegue su apoyo económico. También tienen controles de monitoreo a la asignación de la población al profesional misional, así mismo, el cumplimiento de los puntos de control establecidos en los procedimientos como son la verificación de listas de asistencia, registro de la información en los Sistemas de Información.
- El Coordinador tiene conocimiento del proceso de atención a la PQRSD que se reciben, el seguimiento y respuesta oportuna y de fondo al ciudadano.
- Sobre la planeación Institucional, se verifica que el Grupo ARN en la formulación se encuentra centralizada desde nivel central, el Grupo Territorial solo participa indicando una proyección, pero quien asigna la meta es nivel central. Se tienen los indicadores como el Plan de Acción Institucional, Plan de Acción Territorial y Plan de Acción Estratégico.
- El Grupo Territorial, mantiene reuniones mediante mesas técnicas, con el fin de monitorear los resultados y gestiones realizadas con la población objeto, en las cuales se deja documentadas mediante actas. Para reintegración se realizan encuestas de satisfacción a la población objeto.
- El Coordinador del Grupo ARN demuestra conocimiento y aprobación sobre sus responsabilidades como primera línea de defensa.
- El Grupo ARN ha identificado como actividades críticas y eventos que pueden impedir el logro del objetivo del proceso, los relacionados con la atención a la población objeto en donde los eventos como la pandemia del COVID a partir del 2020, la seguridad, situaciones presentadas por el Paro Nacional y los temas climáticos dificultan la atención presencial en los territorios. Estas situaciones se deben tener en cuenta en el análisis y actualización del contexto interno y externo de la ARN.
- El Grupo Territorial tiene unos controles de seguimiento a las actividades que realizan con el fin de dar cumplimiento al control interno, esto también aplica para cada una de los empleados públicos y contratistas en las actividades que realizan en el proceso.

En relación con los resultados obtenidos en el formulario se destacan los siguientes aspectos:

- El Grupo ARN tiene claridad y conocimiento que la ARN presta un servicio, el cual está orientado al acompañamiento y asesoría a las personas que le apuestan a la paz y hacen tránsito a la legalidad, generando oportunidades que fortalezcan sus capacidades y puedan desenvolverse plenamente como ciudadanos. el 91% de los encuestados tiene claro a cuál proceso pertenece las acciones y actividades que ejecuta el Grupo ARN.
- Frente a las responsabilidades que tienen los empleados públicos y contratistas frente a los Sistemas de Gestión adoptados por la ARN se evidenció que en general se tiene claridad y conocimiento sobre los roles y grado de responsabilidad definidos.
- En el Grupo ARN el 100% de sus integrantes tiene conocimiento sobre la documentación que aplica a las actividades que realiza y dónde está publicada.
- El 68% de los encuestados tiene claro que como funcionarios públicos y contratistas del Grupo ARN hacen parte de la primera línea de defensa. Esta situación se presenta dado que solo el 56% de los encuestados ha efectuado la capacitación impartida por el DAFP sobre el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

- En relación con los conocimientos sobre el Sistema de Gestión de Calidad se observó que del total de encuestados el 85% conoce su política; el 58.8% sabe cómo están asignados los Roles y Responsabilidades; el 88.2% considera que se promueve la toma de conciencia; el 76.5% ha recibido capacitaciones sobre este Sistema de Gestión; el 35.3% conoce que el Grupo ARN tiene definido un enlace (delegado) para la implementación de este Sistema de Gestión.
- Por último, sobre la percepción del grado de conocimiento de cada encuestado frente al Sistema de Gestión de Calidad – SGC, se observó que el 68% (23) considera que su grado de conocimiento esta entre 0 – 6, el 24% (8) considera que su grado de conocimiento esta entre 7 – 8 y el 9% (3) considera que su grado de conocimiento esta entre 9 y 10.

4.8.2. Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

En el desarrollo de la Auditoría se verificó el cumplimiento de las disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo en el Grupo ARN Nariño, de acuerdo con lo establecido en el Manual del SG-SST TH-M-02 versión 1 del 28/04/2020, documentación asociada, y requisitos de la norma ISO 45001, específicamente los numerales 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 8.1 Planificación y Control Operacional (8.1.2 y 8.1.3) y 8.2 Preparación y respuesta ante emergencias.

De acuerdo a entrevistas y video suministrado por el Grupo Territorial Nariño se evidencio lo siguiente:

- El Coordinador del Grupo ARN indica que teniendo en cuenta que se está realizando trabajo con alternancia debido a la emergencia sanitaria por COVID 19 se realiza seguimiento a los puestos de trabajo y seguridad, en las oficinas se tiene buen espacio para el distanciamiento, en casa se realiza el seguimiento mediante inspección de las condiciones mediante registro fotográfico y se evidencia las recomendaciones realizadas dentro del formato. Esta información es reportada a nivel central.
- Respecto a los controles que se realizan para verificar que no se materialicen los riesgos de SST; en el Grupo ARN se han demarcado las rutas de evacuación y se han realizado socialización de las mismas, se comparte por correo algunas recomendaciones, se realizan las entregas de kits de bioseguridad a los empleados públicos y contratistas.
- De acuerdo a lo indicado por el Grupo Territorial durante la emergencia sanitaria por Covid-19, no se ha reportado ningún incidente de trabajo.
- El Coordinador del Grupo ARN tiene conocimiento a nivel general del compromiso y responsabilidades que tiene sobre el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. De acuerdo con lo indicado en el numeral 4.3 del manual.
- De acuerdo con lo indicado en las sedes del Grupo Territorial se tiene una sola entrada y se cuenta con controles físicos para el acceso personal y visitantes, el control es realizado por el personal de seguridad.
- En cuanto a la prevención, preparación y respuesta ante emergencias cuenta con botiquín se verificó que la fecha de los elementos no estuviera vencida de acuerdo al registro fotográfico suministrado, extintores los cuales se les revisó que la fecha estuviera vigente de acuerdo al registro fotográfico enviado por el auditado y se observó una camilla.
- En entrevista con las personas designadas por el Coordinador de los 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, para la Vigencia 2020 y lo corrido de la de 2021, manifestó que no se tienen reportes sobre accidentes o incidentes de trabajo.

- Se verifica virtualmente, que en las sedes de la ARN Pasto y sede Tumaco, que no tienen Rampa de acceso a las instalaciones de las respectivas sedes. Este es un aspecto por fortalecer.
- En video suministrado por la ARN GT Nariño, se verifican dos puntos ecológicos debidamente señalizados.
- Se verifica la existencia de los extintores y botiquines de manera virtual y en los cuales se observa mediante registro fotográfico suministrado la vigencia a la fecha de estos elementos.
- Se verifican los contenedores de los baños de manera virtual, en donde están debidamente señalizados y marcados de acuerdo con su uso.
- Se verifica cuarto de RACK debidamente señalizado y con dos extintores igualmente señalizados y vigentes.
- Se verifica virtualmente que las escaleras para el acceso al segundo y zona de terraza se encuentran debidamente señalizadas, con barandas de soporte y cinta antideslizante.
- Se verifica en registro fotográfico la debida señalización de la ruta de evacuación.

En relación con los resultados obtenidos en la encuesta de percepción de los sistemas de gestión se destacan los siguientes aspectos:

- En relación con los conocimientos sobre el Sistema de Gestión de Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo se observó que del total de encuestados el 97% conoce la política; el 94.1% sabe cómo están asignados los Roles y Responsabilidades; el 100% considera que se promueve la toma de conciencia; el 97.1% ha recibido capacitaciones sobre este SGSST; el 91.2% conoce que el Grupo ARN tiene definido un enlace (delegado) para la implementación de este Sistema de Gestión; el 97.1% conoce que es un incidente; el 97.1% conoce que es un accidente; el 97.1% conoce como se reporta un incidente de SGSST y el 100% conoce como se reporta un accidente de SGSST. El 94.1% indicó que sabe cómo proceder en una situación de emergencia de SGSST; el 100% indica que la entidad ha realizado evaluación de su sitio de trabajo. El 58.8% indicó que participado en ejercicios de simulacros de emergencias del SGSST.

Por último, sobre la percepción del grado de conocimiento de cada encuestado frente al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo se observó que el 26% (9) considera que su grado de conocimiento esta entre 0 – 6, el 44% (15) considera que su grado de conocimiento esta entre 7 – 8 y el 29% (10) considera que su grado de conocimiento esta entre 9 y 10.

4.8.3. Sistema de Seguridad de la Información

En el desarrollo de la Auditoría se verificó el cumplimiento de las disposiciones en materia de seguridad de la información en el Grupo ARN Nariño, de acuerdo con lo establecido en el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información con Código TI-M-01, versión 08 del 02/10/2020, documentación asociada, y requisitos de la norma ISO 27001, específicamente los numerales 5.1.1 Liderazgo y compromiso; 6.1.1. Planificar y determina riesgos y oportunidades; Anexo A: Control A: 8.1, 9.2, 9.3, 11.1.2, 18.1.4; observando lo siguiente:

- El Grupo ARN garantiza la Integridad, disponibilidad, confidencialidad y seguridad de la Información que aplica y genera a través del cumplimiento de la Política de Seguridad de la Información, así como de las disposiciones establecidas en el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad, sobre el manejo de los datos personales, la organización y custodia de la información física y digital que genera el Grupo ARN, entrega de información a externos encriptada, puertos USB inhabilitados.
- El Grupo ARN demuestra tener conocimiento sobre el protocolo para el manejo de los permisos a las carpetas compartidas y los formatos establecidos los cuales son enviados al grupo de soporte de la Entidad previa aprobación de la Coordinación del Grupo Territorial para los contratistas; para los demás funcionarios desde nivel central se autorizan de acuerdo al rol que tiene la persona asignado.
- Respecto a la seguridad de la información dentro de las oficinas el personal no puede tener información o documentación encima de los escritorios, se tiene un espacio específico para archivo y solo puede ingresar el personal autorizado.
- El Grupo ARN ha recibido capacitaciones desde sede central desde la Oficina de Tecnologías de la Información de acuerdo a lo indicado por el Coordinador del Grupo.
- Sobre el proceso de notificación acerca de la eliminación de permisos de acceso a sistemas, carpetas y entrada a las sedes para las personas que se desvinculan de la Agencia, de acuerdo a las respuestas recibidas el Grupo Territorial ARN Nariño, demuestra que tiene conocimiento sobre el proceso de eliminación de los roles y permisos asignados en los Sistemas de Información a través de los formatos establecidos, así como realiza la notificación de retiro de personal por parte del asistente de información a la Oficina de Tecnologías de Información.
- Sobre los controles que se implementan en el Grupo ARN, se promueve el cumplimiento de los lineamientos dados desde el Nivel Central, los cuales se han fortalecido en el marco del trabajo en casa, como son no tener acceso a memorias extraíbles USB, se controlan las descargas de aplicaciones en los computadores, se realizan copias de seguridad, y las actualizaciones de los equipos. Igualmente, realizan control sobre la asignación de roles y permisos para el acceso a los Sistemas de Información.
- El Grupo ARN demuestra conocimiento, cumplimiento y aplicación de controles sobre: el protocolo para el manejo de los permisos a las carpetas compartidas; el manejo de la información confidencial; el acceso de personal y visitantes a las instalaciones; las instrucciones impartidas para la protección de datos y privacidad de la información.

En relación con los resultados obtenidos en la encuesta de percepción de los sistemas de gestión se destacan los siguientes aspectos:

- En relación con los conocimientos sobre el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información se observó que del total de encuestados el 94% conoce la política; el 85.3% sabe cómo están asignados los Roles y Responsabilidades; el 94.1% considera que se promueve la toma de conciencia; el 88.2% ha recibido capacitaciones sobre este Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; el 85.3% conoce que el Grupo ARN tiene definido un enlace (delegado) para la implementación de este Sistema de Gestión; el 74% de los encuestados informa que le han socializado la Declaración de Aplicabilidad; el 94.1% conoce que es un incidente; el 91.2% evento de seguridad; el 94.1% conoce como se reporta un incidente de seguridad y el 85.3 % conoce como se reporta un evento de seguridad. El 6% indicó que tenía accesos a medios extraíbles USB- Discos extraíbles entre otros.
- Por último, sobre la percepción del grado de conocimiento de cada encuestado frente al Sistema de Seguridad de la Información se observó que el 32% (11) considera que su grado de conocimiento está entre 0 – 6, el 53% (18) considera que su grado de conocimiento está entre 7 – 8 y el 15% (5) considera que su grado de conocimiento está entre 9 y 10.

4.8.4. Sistema de Gestión Ambiental

El GT ARN Nariño 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 los temas ambientales en las reuniones de trabajo para que todos los profesionales que se desempeñan laboralmente en la sede conozcan y apliquen lo establecido en este Plan.

Por otra parte, se hace 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”.

La ARN GT Nariño cuenta en los baños con sistema de ahorro de agua en la grifería, al igual que luminarias de encendido por sensor de movimiento, esto generando ahorros en el consumo de agua y de energía.

En relación con los resultados obtenidos en la encuesta de percepción de los sistemas de gestión se destacan los siguientes aspectos:

- En relación con los conocimientos sobre el Sistema de Gestión Ambiental se observó que del total de encuestados el 88% conoce la política; el 79.4% sabe cómo están asignados los Roles y Responsabilidades; el 91.2% considera que se promueve la toma de conciencia; el 85.3% ha recibido capacitaciones sobre este Sistema de Gestión de Ambiental; el 85.3% conoce que el Grupo ARN tiene definido un enlace (delegado) para la implementación de este Sistema de Gestión; el 82.4% conoce que es una contingencia ambiental; el 73.5% conoce como se reporta una contingencia ambiental; el 67.6% sabe cómo proceder en una situación de emergencia de ambiental; el 38.2% ha participado en ejercicios de simulacros de emergencias de ambiental; el 85% Conoce que la Entidad ha establecido un proceso para la eliminación de peligros, sustitución a materiales ecológicos y/o procesos o equipos menos peligrosos.

Por último, sobre la percepción del grado de conocimiento de cada encuestado frente al Sistema de Seguridad de la Información se observó que el 38% (13) considera que su grado de conocimiento esta entre 0 – 6, el 50% (17) considera que su grado de conocimiento esta entre 7 – 8 y el 12% (4) considera que su grado de conocimiento esta entre 9 y 10.

4.8.5. Proceso Estadístico - PE1000

En el desarrollo de la Auditoría se verificó el cumplimiento de las disposiciones en materia de las operaciones estadísticas en el Grupo ARN Nariño de acuerdo con lo establecido en el documento Metodológico de la Operación Estadística “Estadísticas De Las Personas En Proceso De Reintegración, Desmovilizadas De Grupos Al Margen De La Ley”, documentación asociada y requisitos de la norma PE1000, observando lo siguiente:

- Se evidenció que es necesario fortalecer los procesos de capacitación y sensibilización sobre la implementación del proceso estadístico, norma sobre la cual se encuentra certificada la ARN, teniendo en cuenta que de acuerdo al resultado obtenido en la encuesta realizada el 97% no conoce la norma técnica de calidad del proceso estadístico PE1000.
- Se verifica que el Grupo ARN a través de inducción para el registro de información en los Sistemas de Información y seguimientos a la información registrada garantizan que el personal que registra información

tenga la competencia necesaria para efectuar una adecuada captura de la misma antes de su consolidación.

- El Grupo ARN se observa que a través de reuniones periódicas de Comité General del Equipo se hacen recomendaciones sobre la fidelización de la información junto con la retroalimentación de los principales hallazgos que se identifican en la revisión mensual de la gestión de los beneficios y sus respectivos procedimientos.

4. CONCLUSION GENERAL

La Auditoría al Grupo de Territorial Nariño, 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 Grupo. 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 Grupo 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 al objetivo misional de la Agencia.

A continuación, se presentan los resultados finales de la auditoría así:

4.1. CONFORMIDADES

- Implementación de acciones comunitarias con actores, las cuales ha impactado beneficiosamente al proceso de reincorporación y reintegración.
- El conocimiento que tiene el personal del Grupo Territorial en la operación y ejecución de la prestación del servicio misional y en el apoyo administrativo, los cuales generan espacios de aprendizaje, diálogo y debates para el mejoramiento continuo de la nacionalidad institucional.
- Respecto a los roles y responsabilidad en el Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo, el Coordinador del GT indican que los conocen y siempre se encuentran pendientes de los anuncios que aparecen en la Intranet Institucional y en el Portal Electrónico de la Agencia; lo anterior cumple con los establecidos en los Numerales 5.2. "Política de la SST". Adicionalmente hicieron entrega de kit de bioseguridad y elementos de adecuación para el desarrollo de las funciones y obligaciones durante el trabajo en casa.
- La gestora ambiental del GT, a lo largo de la Auditoría, manifestaron su conocimiento acerca de los sistemas que la Entidad se encuentra adoptando y, en lo que respecta al tema ambiental, el GT se encuentra pendientes para que se cumplan con los compromisos que le son asignados para aplicar en las dos (2) sedes. Lo anterior da cumplimiento al numeral 5.1 "Liderazgo y compromiso" de la precitada Norma.

4.2. NO CONFORMIDADES

En la auditoría no se presentaron no conformidades

4.3. ASPECTOS POR FORTALECER

- a) En la verificación realizada a las evidencias que soportan las acciones de los riesgos transversales se identificó las siguientes observaciones:

Riesgo transversal de Gestión Legal “No adelantar las actuaciones administrativas y/o adoptar las decisiones a que haya lugar oportunamente, conforme el marco normativo vigente” en la revisión se identificó que en el seguimiento en el SIG se registró (2) procesos de reactivación, pero en la evidencia hay 4 procesos (60-06814 activo, 0321-17 activo, 0021-14 activo y 0554-15).

Riesgo transversal de Talento Humano “Contagios COVID-19 por el retorno a la presencialidad en todas las sedes de la ARN” se evidenció que el primer trimestre se registró extemporáneo en el SIG.

Fortalecer la calidad de la información para coincidir las cifras, los registros entregados y el cumplimiento, de acuerdo a los lineamientos del Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión (Código:DE-M-03).

- b) En el grupo ARN Nariño, se evidenció que el reintegrador o facilitador, prestan el servicio misional de ACOMPAÑAMIENTO, según las entrevistas que se realizaron virtual a algunas personas del grupo territorial, a diferencia de lo que la Agencia tiene documentado en sus métodos de operación (servicios como: gestión en Salud, educación, Pago de BIES, Ruta de reintegración entre otros); lo que implica que no se tiene claridad en cuanto a lo que dispone la norma de calidad ISO 9001: 2015 Numerales 8.1, 8.2 y 8.5.
También, se observó que falta documentar los riesgos y las oportunidades para el tratamiento de la prestación del servicio de Acompañamiento, ni los que la Agencia ha identificado, como la establece la norma de calidad ISO 9001:2015, número 5.1.2, literal.
- c) Se debe fortalecer la gestión de la implementación del Sistema de Gestión Ambiental en la divulgación de la Norma y sus ventajas para el desarrollo de las actividades del ARN GT Nariño.
- d) Realizar el Curso Virtual: Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG que dicta Departamento Administrativo de la Función Pública, para los empleados públicos y contratistas que en la encuesta indicaron que no ha sido realizado total de 15 que corresponde al 44% del total de los encuestados 34.
- e) Se debe fortalecer la implementación del SG SST en la adecuación de los accesos a las sedes Pasto y Tumaco, las cuales no tienen rampa de acceso a las instalaciones.

5.4 RECOMENDACIONES

- a) Se sugiere que se realicen sensibilizaciones al interior del GT sobre la prestación del servicio misional y su tratamiento, articulado con los temas o requisitos o deberes de la normatividad, las ISOS 9001:2015, 27001: 2013, 45001: 2018, 14001: 2015, y PE1000 con el fin de fortalecer los conocimientos y trabajo en equipo en la operación y ejecución de la prestación de servicio y objeto misional institucional. Toda vez que los resultados obtenidos en la encuesta realizada indican que el grado de conocimiento es medio para la normatividad ISO y bajo respecto a PE1000.

- b) Se recomienda que el Grupo Territorial Nariño presente un informe por lo menos anual de gestión integral sobre la operación que realiza, esto permitirá identificar evidencias, resultados, avances de lo que se ha logrado y no se ha logrado, justificaciones y acciones ejecutadas y por ejecutar; como también para la toma de decisiones y para demostrar hacia el futuro compromisos ejecutados, cumplimiento de responsabilidades y para la defensa judicial en caso de que sea necesario.
- c) Se recomienda realizar un análisis concreto de estas metas para determinar su alcance y resultado efectivo, teniendo en cuenta que la ejecución planeada puede verse afectada por las condiciones de pandemia que se está viviendo, puesto que esto puede afectar la prestación del servicio a la población objeto y por ende la materialización del riesgo en cuanto a la satisfacción de dicha población.

Elaborado por: Eucaris Robayo, Lina Maria Macias Galvis y Jairo Tulande Collazos
Revisado y Aprobado: Eduardo Antonio Sanguinetti Romero – Asesor del Grupo de Control Interno de Gestión
Fecha de elaboración: septiembre 22 de 2021