



AGENCIA PARA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL AL GT ARN TOLIMA VIGENCIA 2021 (AUD – 218)

FECHA DE INFORME	03 de noviembre 2021	PROCESO / DEPENDENCIA	GT ARN TOLIMA
FECHA SEGUIMIENTO	Entre el 01/05/2019 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 Tolima según sea el caso, basados en la información recopilada entre el 01/05/2019 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 GT ARN TOLIMA se efectuó de acuerdo con las actividades planificadas en el Plan de Auditoría así:

- Reunión de apertura realizada el día 19 de octubre de 2021.
- Revisión de los temas de acuerdo a los reportes realizados por los responsables del ARN GT Tolima de la Subdirección Territorial en cada una de las herramientas dispuestas por la Entidad para seguimiento y control desde el 19 al 22 de septiembre de la Vigencia 2021.
- Reunión de cierre realizada el día 22 de octubre 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 Tolima, 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 Tolima 2021	508	418	100%	82.28%
Personas que culminan su proceso de reintegración en ARN - GT Tolima 2021	35	12	100%	34.29%
Número de personas de reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva por ARN [Formación titulada] - GT Tolima 2021	78	13	65%	16.67%
Número de personas de reincorporación que participa en procesos de fortalecimiento de competencias para la inclusión productiva [Formación complementaria] - por ARN - GT Tolima 2021	133	16	100%	12.03%
Número de iniciativas de territoriales comunitarias fortalecidas por ARN - GT Tolima 2021.	6	N/A	N/A	0,00%
Personas en proceso de reincorporación con proyectos productivos desembolsados de manera individual, que acceden al "Plan de Fortalecimiento y sostenimiento de PP".	25	8	100%	32.00%
Número de personas en proceso de reintegración con BIE radicados en el Nivel Central por ARN - GT Tolima 2021.	20	7	100%	35.00%
Número de personas en reincorporación vinculadas a	167	39	100%	23.35%



AGENCIA PARA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL AL GT ARN TOLIMA VIGENCIA 2021 (AUD – 218)

proyectos productivos individuales
por ARN - GT Tolima 2021.

Para el primer semestre se lleva un avance de ejecución promedio del 95%, pero al revisar el porcentaje de cumplimiento respecto a la meta anual se observa que algunos siete (7) indicadores están por debajo del 50%, como consecuencia de no haber tenido avance en el primer trimestre de la vigencia. 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 Tolima, presenta el siguiente esquema de recursos:

NOMBRE CONTRATISTA	ACTIVIDAD CONTRACTUAL	HONORARIOS
JOHAN ANDRÉS RUBIO JIMÉNEZ	TÉCNICO 2	\$ 2.224.000
DIEGO FERNANDO RODRIGUEZ RAMIREZ	FACILITADOR I	\$ 5.318.000
NATHALIA JARAMILLO CASTIBLANCO	PROFESIONAL ADMINISTRATIVO GT	\$ 4.801.000
GERMAN CARROZA	FACILITADOR I	\$ 5.318.000
ARNULFO GUZMAN DIAZ	REINTEGRADOR II	\$ 4.215.000
MERY JOHANNA LOZANO PEÑA	REINTEGRADOR I	\$ 4.801.000
OSCAR ANDRES ABELLO LOZADA	PROFESIONAL ORIENTADOR	\$ 4.801.000
ANDRES ALBEIRO FERNANDEZ ROLDAN	PROFESIONAL DE CORRESPONSABILIDAD	\$ 4.801.000
CARLOS JULIAN AVILA MARIN	PROFESIONAL DE SEGUIMIENTO	\$ 4.801.000
CRISTHIAN HURTADO COLLAZOS	FACILITADOR II	\$ 4.215.000
DEISY MARITZA CHAVARRO ROMERO	FACILITADOR I	\$ 5.318.000
OSCAR FREDDY MAURICIO PRADA LOPEZ	FACILITADOR II	\$ 4.215.000
VIVIANA MILENA NIÑO RODRIGUEZ	FACILITADOR II	\$ 4.215.000
LORENZO RODRIGUEZ PRADO	FACILITADOR II	\$ 4.215.000
GABRIEL EUSEBIO GALINDO PINTO	FACILITADOR I	\$ 5.318.000
ADRIAN ELIECER VILLANUEVA CARDOZO	REINTEGRADOR II	\$ 4.215.000
MARILENY ZULETA NARVAEZ	REINTEGRADOR II	\$ 4.215.000
RICARDO ENRIQUE RODRIGUEZ BLANCO	PROFESIONAL DE SALUD	\$ 4.215.000
PAULA ALEJANDRA RIVAS URUEÑA	PROFESIONAL 8	\$ 3.863.000
JAIR HERNÁN MORA RODRÍGUEZ	GESTOR DE CIUDADANIA	\$ 1.536.000
JONATAN FERNANDO RAMIREZ MORENO	PROMOTOR III	\$ 2.108.000
LUIS ERNESTO CAMACHO RAMIREZ	FACILITADOR II	\$ 4.215.000
MARIA HELENA GONZALEZ ROMERO	REINTEGRADOR JUSTICIA Y PAZ	\$ 4.215.000
MARIA NELLY BURITICA MEJIA	REINTEGRADOR II	\$ 4.215.000
MARTHA INES RIVERA RODRIGUEZ	FACILITADOR II	\$ 4.215.000

PAULA ANDREA NOREÑA DAZA	FACILITADOR II	\$	4.215.000
GISELA LEGUIZAMO LUCUARA	ENLACE DE REINCORPORACIÓN	\$	2.864.000
DAVIEL ANTONIO OYOLA CHANDILLO	ENLACE DE REINCORPORACIÓN	\$	2.864.000
MILEN DAYANY ARIAS PERDOMO	ENLACE DE REINCORPORACIÓN	\$	2.864.000
ADRIANA GONZALEZ BARRETO	PROFESIONAL ORIENTADOR PRODUCTIVO	\$	4.801.000
ADRIANA LUCIA QUINTANA ZAMBRANO	REINTEGRADOR JUSTICIA Y PAZ	\$	4.215.000
DIANA GISSELLE RODRIGUEZ GARCIA	FACILITADOR I	\$	5.318.000
KERWIN ALFONSO MORALES LUNA	FACILITADOR I	\$	5.318.000
SHIRLEY VARGAS ESCANDON	REINTEGRADOR II	\$	4.215.000
VIVIANA JAZNEIDY SALAZAR ORTEGÓN	FACILITADOR I	\$	5.318.000
GLADYS ZAPATA RESTREPO	INSTRUCTOR \$33.500 x HORA	\$	3.450.500
GUSTAVO MORALES SUAZA	DINAMIZADOR DE EMPRENDIMIENTO RURAL	\$	4.000.000
YURANI ANDREA ORTIZ NEIRA	ORIENTADOR JUNIOR DE EMPRENDIMIENTO	\$	4.284.800

Costo promedio mensual de contratistas Total: \$ 159.315.300

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

NOMBRE	EMPLEO GENERAL	ASIGNACIÓN BÁSICA	SITUACIÓN ADMINISTRATIVA
JULIANA ANDREA HERNANDEZ CORTES	PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2028 - 23	\$ 7.676.941	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN
MARIA CONSTANZA GAITAN MONCADA	PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2028 - 15	\$ 4.481.948	CARRERA ADMINISTRATIVA
JENNIFER VANEGAS GARCIA	PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2028 - 15	\$ 4.481.947	CARRERA ADMINISTRATIVA
CHRISTIAN DAVID GRACIA HUERTAS	TECNICO ADMINISTRATIVO 3124 - 17	\$ 2.792.588	CARRERA ADMINISTRATIVA
ANGELA YULEIDY CHICA MORALES	TECNICO ADMINISTRATIVO 3124 - 17	\$ 2.792.588	CARRERA ADMINISTRATIVA
CRISTIAN FERNANDO CABEZAS OLIVEROS	TECNICO ADMINISTRATIVO 3124 - 11	\$ 1.884.669	CARRERA ADMINISTRATIVA

Costo promedio mensual Planta	Total: \$ 24.110.681	
TOTAL, PLANTA + CONTRATISTAS		\$183.425.981
Personal aseo + cafetería + mantenimiento + insumos cafetería (3 Personas)		\$ 5.270.421
Canon de arrendamiento sede IBAGUE contrato 1740-2020		\$ 9.431.557
Personal de vigilancia mensual		\$ 11.425.159
TOTAL, COSTO PROMEDIO MENSUAL GT ARN TOLIMA		\$209.553.118
TOTAL, RECURSO HUMANO GT TOLIMA (44 PERSONAS)		

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 Tolima, 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 Reintegrador I y un Profesional 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
- ✓ 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 determina o documentado para estos servicios misionales y desconocen esa información.



AGENCIA PARA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL AL GT ARN TOLIMA VIGENCIA 2021 (AUD – 218)

Se destaca como aspecto conforme - fortaleza institucional, que el Grupo Territorial Tolima, 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 constituyen en el diseño y desarrollo que la Agencia ha establecido para prestar el servicio de "**Acompañamiento**"; el cual fue manifestado por el Grupo Territorial Tolima.

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 Tolima 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 Tolima 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 TOLIMA: Se verificó la información y evidencias suministrada por el GT en la que se observa el Protocolo de Bioseguridad para la Atención a la Población en Reintegración y Reincorporación de febrero de 2021, la socialización de la Circular 007 en la que se establecen las Directrices para el desarrollo de funciones y obligaciones contractuales a partir del 15 de febrero de 2021 la cual se generó el 11 de febrero de 2021, Matriz en Excel sobre la prevención y contención del COVID 19 ajustado al 23 de marzo de 2021, 30 entregas de elementos de protección asociados a protección contra el COVID 19, se generaron los Lineamientos Complementarios para la Reactivación Procesos Comunitarios y Estrategia de Prevención Temprana y Superación de la Estigmatización, Procedimiento de Culminaciones, estrategia de seguridad, Procesos de Formación Académica, Gestión de Proyectos productivos, Resolución 1430 de 2020 sobre la reactivación gradual en la ARN y tres (3) correos referentes a la prevención y contención del COVID 19, registro de evidencia Acción de riesgo COVID 19 y Protocolo de bioseguridad Orientaciones para la reactivación. Sin embargo, en las carpetas compartidas no se evidencia el Acta con el cual registran las acciones y monitoreo al Mapa de Riesgo del proceso de TH. lo cual afecta la calidad de la información, si bien esta la evidencia de las acciones es vital contar con el acta de seguimiento al mapa de riesgo toda vez que aquí se detallan las acciones y se establecen los responsables de los compromisos y se consolidan la información para su archivo y trazabilidad de la información en la gestión documental y de las acciones realizadas por TH. La evidencia se puede consultar en el siguiente link, W:\8-MR\10_TH\R_6\AC_35\ENERO - MARZO 2021

2T GT TOLIMA: Conforme a la revisión del mes de abril se evidencian 6 registros fotográficos de socialización de las directrices y protocolos, 2 registros o imágenes sobre el plan de vacunación y registro Alista, y 3 correos institucionales con el BOLETIN INFORMATIVO No. 1: PLAN NACIONAL DE VACUNACION - GT TOLIMA, Boletín Enlace ARN 378 y Directrices para el desarrollo de funciones; para el mes de Mayo se evidencia actualización Boletín Informativo No. 1: Plan Nacional de Vacunación - GT TOLIMA, Información prevención COVID 19, Seguimiento al plan nacional de vacunación y por último el mes de junio en el que se evidencian 5 registros fotográficos sobre visita y socialización de protocolos y por último se evidencia la entrega de 11 kits con elementos de protección personal para contener el COVID 19. Sin embargo, no se evidencia el acta con el cual realizan el monitoreo y acciones en el mapa de riesgos del GT asociado al control No. 6 del proceso de TH. Las evidencias se pueden consultar en el siguiente link. W:\8-MR\10_TH\R_6\AC_35\ABRIL, W:\8-MR\10_TH\R_6\AC_35\MAYO y W:\8-MR\10_TH\R_6\AC_35\JUNIO

Oportunidad: Se observa el cumplimiento en el registro del seguimiento y aporte de evidencias dentro de los términos

Calidad: Las evidencias registradas en la carpeta compartida cumplen con los lineamientos emitidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión (Código:DE-M-03). Sin embargo, no se evidencia el acta con el cual certifican las acciones y el monitoreo del mapa de riesgos del proceso de TH asociadas al control 6 por parte del GT Tolima

Resultado: Las evidencias cargadas en la carpeta compartida soportan parte de las actividades registradas en el seguimiento, sin embargo, hace falta el acta de monitoreo del Mapa de riesgo asociado al control No. 6 sobre las acciones y monitoreo del GT.

Observaciones: Registrar en el acta las evidencias sobre las acciones realizadas y soporte del monitoreo del Mapa de Riesgos del proceso de TH asociados al control No. 6 por parte del líder del grupo territorial, con el ánimo de certificar las acciones realizadas y el establecimiento de compromisos de seguimientos y establecer nivel de avance y cumplimiento. Así mismo para cumplir con los compromisos de la gestión documental

- 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. - Tolima”

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 TOLIMA: Se verificó el acta con corte al primer trimestre el cual cumple con los parámetros de resultado, calidad y oportunidad con sus respectivos documentos de soporte como la matriz de seguimiento y registro en Excel con los datos alienados y coherentes con lo reportado en el acta, así mismo se validó información a través de correos solicitud corrección de datos, 2 requerimientos de aprobación de corrección de datos y consulta de casos de doble identificación. Esta información se evidencia en el siguiente link: W:\8-MR\8_GLSR\R_1\AC_21\TRIMESTRE 1 2021.

2T GT TOLIMA: Según información reportada para el segundo trimestre se validó los registrado con la evidencia en al acta del correspondiente al 2T con su respectiva matriz de riesgos en formato Excel cuya información contenida corresponde con lo registrado, así mismo, se evidencian los correos con los cuales se sustenta el acta y la matriz, con 2 solicitudes de validación, 1 solicitud de colaboración, 2 proyectos actos de perdida, 4 solicitudes de validación jurídica, 1 solicitud de eliminación y 1 solicitud de finalización de novedades, estas se pueden evidenciar en el siguiente link W:\8-MR\8_GLSR\R_1\AC_21\TRIMESTRE 2 2021

Oportunidad: Cumple con la fecha para el reporte del seguimiento en tanto en el primer como en el segundo trimestre.

Calidad: Las evidencias cumplen con los lineamientos emitidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión (Código:DE-M-03)

Resultado: Soportan las gestiones realizadas por el Grupo ARN GT TOLIMA al primer y segundo trimestre con correspondiente acta y matriz en el Excel

- 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



AGENCIA PARA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL AL GT ARN TOLIMA VIGENCIA 2021 (AUD – 218)

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. - TOLIMA”

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 TOLIMA: Se evidencian para el primer trimestre 2 actas de entregas de bienes con sus respectivas actas y archivo fotográfico, 1 acta de retiro voluntario, 2 correos de culminación con sus respectivas actas y Resoluciones, 1 correo con orientación BIE, matriz en Excel de reporte Pdt, matriz de seguridad en Excel, RE MEM21-002448 Mapa de Riesgos en el mes de febrero y para el mes de marzo cuenta con 12 actas de entrega y archivos fotográficos, matriz de seguimiento a los riesgos, 4 actas de culminación, correo de terminación del proceso por terminación de beneficios. Esta información se puede verificar en el siguiente link: W:\8-MR\6_IR\6_2\AC_18

2T GT TOLIMA: Se evidencia para el mes de Abril Matriz en Excel, Base de Alertas, Matriz de seguimiento Mapa de Riesgos, 7 actas de culminación. Para el mes de Mayo Base de Datos de Alerta, Matriz de seguimiento Mapa de Riesgos, 4 actas de culminación, entre otros y para el mes de junio Base de alertas, Matriz de seguimiento Mapa de Riesgos, 7 actas de culminación, entre otros. La evidencia se puede consultar en el siguiente link: W:\8-MR\6_IR\6_2\AC_18\JUNIO 2021. Se hace necesario registrar un acta alienadas con el monitoreo y así poder evidenciar las temáticas tratadas, los compromisos generados con el fin de observar de manera detallada la trazabilidad de la información que dé cuenta de la gestión realizada encaminadas al logro de los objetivos institucionales.

Oportunidad: Se observa cumplimiento en la fecha de seguimiento.

Calidad: La evidencia y registros suministrados cumplen con los lineamientos emitidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión (Código:DE-M-03).

Resultado: Cumple con los criterios establecidos para el logro de resultados.

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** “Perdida 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 de Corrupción no se materializó para la vigencia 2021. Sin embargo, se reportaron para el año 2021 un (1) Portátil por hurto y un (1) Portátil por daño, los cuales se reportaron a Grupo de Gestión Administrativa.

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. Sin embargo, a finales del año 2019 sufrieron pérdidas de información ocasionada por daños en los Discos Duros de los computadores.

Por otra parte, se verificó 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 19 y 20 de octubre 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 0157-19** el cual ingreso a la ruta el 19 de julio de 2019 el cual se encuentra activo en el SIRR. Se evidenció que el participante:

- a) Beneficio de apoyo económico psicosocial: Del 19 de julio de 2019 al 19 de enero de 2022. (30 meses)
- b) Beneficio en Educación: FA –Se evidencia en el SIRR el participante tiene su máximo nivel Ciclo 6 (Media Vocacional) con diploma de Bachiller de fecha 17 de diciembre de 2010, se encuentra en estado del proceso aprobado.
- c) Beneficio de formación para el trabajo: Se evidencia que no tiene ningún registro de matrículas de FPT.
- d) Se evidencia tres planes de trabajo, de los cuales dos se encuentran evaluados y uno en proceso, se tomó el plan de trabajo 107781 evaluado, donde se observó la caracterización diligenciada cada una de las dimensiones. No se encontró ningún registro de estado final de las metas de PdT. Se da por terminado el PdT por traslado de GT.
- e) Se observa el UPAR-6356 de 20/09/2021 en donde se evidencia la descripción de los hechos ocurridos -Atentado-. En el sistema indica que la participante autorizó para que su caso se informara ante las entidades pertinentes y se realizara el correspondiente estudio Nivel de Riesgo de la UNP.
- f) No se evidencia postulación al Beneficio de Inserción Económica, debido al constante desplazamiento que ha tenido la PPR, por problemas de seguridad.

Ruta de Reincorporación: **CODA 50-00048** tiene una desmovilización colectiva, del 07/12/2016. 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 22/09/2021.
- Plan de trabajo: no registra
- Enfoque de ruta de reintegración: no registra.
- Beneficio en Educación: Ciclo 2 (Educación Básica Primaria, Grado 4 y 5) Aprobado. UNAD.
- Beneficio de formación para el trabajo: Fortalecimiento del Modelo Organizacional en Productores del Sector Agropecuario– Aprobó. Diciembre 2018
- Beneficio de Inserción Económica: PRE-PP-31084 Desembolsado total – Colectivo. Sector agrícola
- ISUN: no registra.
- Acciones de Servicio social: No registra.
- Acompañamiento post: No registra
- Empleabilidad: No registra.
- Información Jurídica y de Riesgo: se observan cuatro (4) registros el último en estado activo. Sin registro de ingreso.
- Número de caso de riesgo UPAR 3360 19/01/2017 Amenaza.
- 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 Tolima, 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:

PM-19-00020

Tipo hallazgo: No conformidad

1.No se realiza control de registro de toda la trazabilidad de la gestión de las PQRS-D en SIGOB, pues las siguientes peticiones no se están remitiendo a la Mesa de Salida:

En las siguientes (19) peticiones: EXT18-023136; EXT18-021221; EXT18-021229; EXT18-021505; EXT18-019585; EXT18-019742; EXT18-015832; EXT18-008895; EXT18-008597; EXT18-007825; EXT18-007485; EXT18-007205; EXT18-006241; EXT18-004932; EXT18-004472; EXT18-003781; EXT18-003785; EXT18-002704; EXT18-001107.

Lo anterior incumple con lo establecido en Manual de Usuario Sistema de Información para la Gobernabilidad (SIGOB) de octubre de 2015 el cual establece en el numeral 4.2.3. (Tramitar una Comunicación Oficial) que “[...]Las comunicaciones para envíos externos (OFI) deben ser enviadas a la Mesa de Salida (Ver Imagen 21), con el fin de poder realizar el respectivo envío y seguimiento. [...]” (Subrayado y negrilla fuera del texto original).

ACCIÓN	Verificación eficacia o ineficacia
AC 1: Realizar el cargue con trazabilidad de entrega de 55 registros que se encuentran en la mesa de salida identificados en la auditoria. Se generará un listado con el informe de correcciones	Se verifica la trazabilidad de los 55 registros de la acción 1.

<p>AC 2: Realizar la revisión general de las vigencias 2018 y 2019, en donde se detectaron 79 registros adicionales que no se encuentran en la mesa de salida por la transición de cambio de profesional jurídico y el cierre de su usuario SIGOB. Se realizará la trazabilidad de entrega y se generará un listado de informe de correcciones.</p>	<p>Se verifica la trazabilidad de los 79 registros y sus correspondientes correcciones. Se verifica el seguimiento mensual de los registros en la mesa de salida y su correspondiente gestión. Periodo agosto 2019- noviembre 2020. Por lo anterior verificado es EFICAZ.</p>
<p>AC 3: Realizar seguimiento mensual de los registros en la Mesa de Salida del SIGOB. Se generará un informe los primeros 5 días de cada mes, con el respectivo seguimiento.</p>	<p>Se verifica la trazabilidad de los 79 registros y sus correspondientes correcciones. Se verifica el seguimiento mensual de los registros en la mesa de salida y su correspondiente gestión. Periodo agosto 2019- noviembre 2020. Por lo anterior verificado es EFICAZ.</p>

Tipo hallazgo: No conformidad

2. Desconocimiento de la aplicación del “Instructivo para la Orientación y Apoyo por Riesgo de Seguridad contra la Vida e Integridad Física de las Personas en Proceso de Reintegración” (Código IR-I-13); dado que no se realizó el Oficio remisorio a la Fiscalía General de la Nación sobre el caso de riesgo y/o documento donde indique que no quiere denunciar en los siguientes (14) casos:

UPAR – 4156; UPAR – 4622; UPAR – 4489; UPAR – 4121; UPAR – 4148; UPAR – 4644; UPAR – 4605; UPAR – 4327; UPAR – 4285; UPAR – 4315; UPAR – 4315; UPAR – 4298; UPAR – 4123; UPAR – 4364; UPAR – 4413.

Lo anterior evidencia que se está incumpliendo con lo establecido en el Instructivo para la Orientación y Apoyo por Riesgo de Seguridad contra la Vida e Integridad Física de las Personas en Proceso de Reintegración (Código IR-I-13, Versión 3, fechado el 2017-12-15) que, en su numeral 5.2. (Orientación ante una posible situación de riesgo de seguridad – Recepción y orientación del caso de riesgo), señala que:

[...] Se debe exigir a la persona que reporta el caso de riesgo, la denuncia de las amenazas o de los hechos delictuosos que en su narración informa; en caso que no allegue denuncia y en atención al cumplimiento de la ley, el Profesional (Abogado) del GT/PA, debe remitir mediante oficio a la Dirección seccional de la Fiscalía General de la Nación copia del informe de caso de riesgo que arroja el SIR en el módulo de casos de riesgo, a fin que la entidad correspondiente inicie la investigación de los delitos expuestos en la narración de los hechos[...].

ACCIÓN	Verificación eficacia o ineficacia
<p>AC 1: Se solicitará al profesional OTI del GT-Tolima, la información de todos los casos de riesgo abiertos en el 2018 y 2019 en el GT, que no tengan adjunto el documento denuncia a fin de subsanarlos. De esta manera se generará un informe con el listado y las acciones realizadas.</p>	<p>Se verificó la inclusión del documento correspondiente para subsanar la correspondiente acción. Se verifica control de reportes correspondiente al periodo febrero 2018 a febrero 2020, generando un informe final con las correcciones realizadas. Por lo anterior y de acuerdo a la gestión realizada esta acción es EFICAZ.</p>
<p>AC 2: Se hará seguimiento de manera a través mensual profesional OTI del GT-Tolima, de los casos de riesgo abiertos durante el mes, y allí se generará una alerta frente a los CR que no reporten el módulo el documento de denuncia cargado. Se generará un informe final de las acciones.</p>	

Tipo hallazgo: No conformidad

3. De acuerdo con el soporte del cumplimiento de las acciones de los mapas de riesgos (Gestión Legal e Implementación) y el Plan de Acción Institucional (PAI), es importante dejar en claro que las evidencias que se carguen cumplan con lo establecido en el numeral 5.4 (Gestión de Evidencias), literal i (Evidencias propias de la ARN) del “Manual de Seguimiento a la Planeación y

Gestión Institucional” (Código DE-M-03, Versión 5, fechado el 2018-07-16) que indica:
[...]- Los documentos en Word y Excel deben contener: logo de la entidad, título, fecha de elaboración, nombre de quien elaboró el documento, nombre de quien revisó el documento. En caso de elaborar un documento borrador colocar marca de agua y versión del documento.
- Los archivos en Excel, como bases de datos, matrices, entre otros, deben tener encabezado que contenga el logo de la ARN, título del documento, nombre de quien lo elaboró, nombre de quien revisó el documento y fecha de elaboración en la parte inferior del archivo. [...]

ACCIÓN	Verificación eficacia o ineficacia
AC 1: Realizar la revisión de los documentos de evidencias de PAI 2019 y Mapas de riesgos de Implementación y de Gestión legal del 2019 y realizar los ajustes, según el Manual de Seguimiento a la Planeación y gestión Institucional. Se generará un informe de las observaciones y ajustes a los que hubo lugar durante la revisión.	Se verifica el cumplimiento de las acciones propuestas y las evidencias aportadas. EFICAZ.
AC 2: Generar una jornada de socialización y estudio del manual de seguimiento a la Planeación y Gestión institucional, con el equipo primario del GT Tolima, con el fin de identificar las falencias de la aplicación del mismo, en los procesos adelantados por el GT. El producto final será el listado de asistencia a las jornadas.	

Tipo hallazgo: No conformidad

4. Se detectó que el GT no ejerce control de registros como se evidenció: Formato Solicitud de Apoyo Económico para Traslado por Riesgo (IR-F-59) en los siguientes cuatro (4) UPARs: UPAR–4107; UPAR – 3814; UPAR – 4298; UPAR – 3879. Lo anterior incumple con lo establecido en la Actividad 1 (Consultar y descargar formatos vigentes) del Procedimiento de Control de Registros (Código GD-P-03, Versión 03, fechado el 2014-11-26).

ACCIÓN	Verificación eficacia o ineficacia
AC 1: Realizar la actualización de los formatos descargándolos del SIGER, para la implementación del Instructivo de atención de casos de riesgo. Se generará un informe con lo validado y las correcciones realizadas.	Se verifican las acciones y su aplicación en las diferentes gestiones que realiza el ARN Tolima. EFICAZ
AC 2: Se realizará una revisión aleatoria de los documentos cargados de los casos de riesgo generados mensualmente por el GT. Se presentará un informe mensual.	

Tipo hallazgo:

No conformidad

5. El GT está incumpliendo los tiempos en la aplicación del Instrumento de Seguimiento a Unidades de Negocio (ISUN) de manera extemporánea, tal y como se evidenció en la muestra tomada así:

} Aplicación ISUN mayor a 15 días:

⊗ Aplicación ISUN1 de manera extemporánea (2017 – 17 registros) (2018 – siete [7] registros): BIE-PDN-21607; BIE-PDN-21827; BIE-PDN-21995; BIE-PDN-22229; BIE-PDN-22322; BIE-PDN-22324; BIE-PDN-22724; BIE-PDN-22725; BIE-PDN-22768; BIE-PDN-22926; BIE-PDN-23053; BIE-PDN-23242; BIE-PDN-23293; BIE-PDN-23322; BIE-PDN-23364; BIE-PDN-23804; BIE-PDN-24054; BIE-PDN-24279; BIE-PDN-24558; BIE-PDN-24851; BIE-PDN-25689; BIE-PDN-25740; BIE-PDN-26119; BIE-PDN-26966

⊗ Aplicación ISUN2 de manera extemporánea (2017 – siete [7] registros) (2018 – siete [7] registros): BIE-PDN-22852; BIE-PDN-23331; BIE-PDN-23367; BIE-PDN-23426; BIE-PDN-23622; BIE-PDN-23674; BIE-PDN-24203; BIE-PDN-24530; BIE-PDN-24938; BIE-PDN-25740; BIE-PDN-25922; BIE-PDN-25923; BIE-PDN-26086; BIE-PDN-26113.

- ⊖ Aplicación ISUN3 de manera extemporánea (2017 – 12 registros) (2018 – cinco [5] registros): BIE-PDN-21596; BIE-PDN-21826; BIE-PDN-22322; BIE-PDN-22324; BIE-PDN-22519; BIE-PDN-22725; BIE-PDN-22912; BIE-PDN-23053; BIE-PDN-23322; BIE-PDN-23631; BIE-PDN-23642; BIE-PDN-23851; BIE-PDN-24279; BIE-PDN-25243; BIE-PDN-25536; BIE-PDN-25643; BIE-PDN-25670.
- ⊖ Aplicación ISUN4 de manera extemporánea (2017 – cuatro [4] registros) (2018 – un [1] registro): BIE-PDN-23053; BIE-PDN-23322; BIE-PDN-23771; BIE-PDN-24054; BIE-PDN-24508.

⌋ Aplicación de ISUN con 15 o más días de anticipación:

- ⊖ Aplicación ISUN2 anticipadamente (2017 – tres [3] registros) (2018 - tres [3] registros): BIE-PDN-23053; BIE-PDN-22724; BIE-PDN-21995; BIE-PDN-25643; BIE-PDN-24851; BIE-PDN-24279.
- ⊖ Aplicación ISUN3 anticipadamente (2017 – 11 registros): BIE-PDN-24212; BIE-PDN-23674; BIE-PDN-23622; BIE-PDN-23454; BIE-PDN-23426; BIE-PDN-23365; BIE-PDN-23367; BIE-PDN-22915; BIE-PDN-22316; BIE-PDN-22088; BIE-PDN-22094.
- ⊖ Aplicación ISUN4 anticipadamente (2017 – 11 registros): BIE-PDN-23622; BIE-PDN-22945; BIE-PDN-22926; BIE-PDN-22912; BIE-PDN-22915; BIE-PDN-22768; BIE-PDN-22725; BIE-PDN-22647; BIE-PDN-22520; BIE-PDN-22483; BIE-PDN-22320.

De acuerdo a lo anterior se observa que el GT Tolima no está cumpliendo con la aplicación del “Instructivo de Acceso al Beneficio de Inserción Económica Estímulo Económico para Planes de Negocios” código IR-I-01 V6” que, en el numeral 4.13 (Seguimiento a Unidades de Negocio) indica: [...] La primera aplicación del ISUN debe hacerse al mes del registro de acta de entrega de bienes.

- La segunda aplicación del ISUN debe calcularse con base en la primera visita; es decir a los 3 meses posteriores a la primera visita.
- La tercera aplicación del ISUN debe calcularse con base en la segunda visita; es decir a los 4 meses posteriores a la segunda visita.
- La cuarta aplicación del ISUN debe calcularse con base en la tercera visita; es decir a los 4 meses posteriores a la tercera visita. [...]

ACCIÓN	Verificación eficacia o ineficacia
AC 1: Mensualmente en reunión se realizará seguimiento de las PPR y PDC asignadas por PR, con el fin de identificar casos en donde no se haya podido cumplir con la visita ISUN establecida según los tiempos definidos. Como producto se generará un acta de seguimiento como resultado.	Se realizó la verificación de las actas de reunión del periodo julio a noviembre de 2019, en donde se consignaron las observaciones correspondientes a las visitas ISUN, que no se pudieron realizar en la fecha determinado para ello.
AC 2: El primer viernes de mes, en reunión general con los PR del GT Tolima, se socializa la base con los BIE desembolsados y asignados al GT, con el fin de que los PR identifiquen el mes en que se debe realizar la visita ISUN, establecida según la fecha en que se registra la entrega de bienes y/o la primer, segunda y tercera visita ejecutada. Se generará acta de reunión.	Se verifican las actas de reunión del periodo agosto 2019 a febrero 2020 identificando los compromisos a llevar a cabo para el cumplimiento de esta acción. Se verifica cuadro de control con la programación de las visitas ISUN y su correspondiente seguimiento. Por lo anterior esta acción es EFICAZ.
AC 3: Los PR registrarán en el SIR según la fecha establecida para las visitas lo relacionado a la gestión y concertación de la misma, con el fin de evitar registros extemporáneos y anticipados. Informe mensual de seguimiento.	

A continuación, se presenta el resumen de lo Planes de Mejora evaluados y su correspondiente auditoría en la cual se efectuó la gestión:

GT	PLAN DE MEJORA	No. de Hallazgos	EVALUACION	Auditoria en la que se verificó
ACR - TOLIMA	PM-16-00008		EFICAZ	AUD-1710
ACR - TOLIMA	PM-16-00018		EFICAZ	AUD-1710
ACR - TOLIMA	PM-16-00064		EFICAZ	AUD-1710
ARN-TOLIMA	PM-17-00010		EFICAZ	AUD-1927
ARN TOLIMA	PM-17-00010		EFICAZ	AUD-1927
ARN TOLIMA	PM-17-00035	H1	EFICAZ	AUD-1927
ARN TOLIMA	PM-17-00035	H2	EFICAZ	AUD-1927
ARN TOLIMA	PM-17-00035	H3	EFICAZ	AUD-1927
ARN TOLIMA	PM-17-00035	H4	EFICAZ	AUD-1927
ARN TOLIMA	PM-18-00023	H1	EFICAZ	AUD-1927
ARN TOLIMA	PM-18-00023	H2	EFICAZ	AUD-1927
ARN - TOLIMA	PM-19-00020	H1 A H5	EFICAZ	AUD-218

4.5. PROYECTOS COMUNITARIOS

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

Para la vigencia 2021, se dará continuidad a dos iniciativas comunitarias que se cumplieron con éxito en el año 2018 - 2019, denominada Refuerzos Educativos para la Paz, ejecutadas en las comunas 7 y 12 de la ciudad de Ibagué, pero que en esta vigencia se fusionaran y se presentaran como una sola, se contará con la participación de 60 niños (aproximadamente 30 en cada comuna), beneficiando a niños, niñas en edades de 6 a 13 años, también se le dará continuidad a una ITC que se inició en el año 2019 denominada Laboratorio para la Paz, para este año se incluyen tres nuevas ITC desde esta línea de acción, denominadas MI COMUNIDAD, MI TERRITORIO UN ENTORNO TRANSFORMADOR una se ejecutara en el Municipio de Icononzo y la otra en la Vereda el Tambo del municipio de Ibagué, la tercer iniciativa se denomina FORTALECIENDO LAZOS FAMILIARES se trabajaran desde la línea de acción 1: Fortalecimiento de Entornos Protectores de NNAJ, también se le dará continuidad al acompañamiento a la iniciativa ejecutada en el municipio de Planadas la cual se trabaja desde la línea de acción 2: Generación de confianza, convivencia y participación comunitaria; en total son 6 ITC que tendrá el GT Tolima durante el presente año. Para el primer trimestre se adelanta el diligenciamiento del IR-F-79 de cada una de las ITC.

REFUERZOS EDUCATIVOS PARA LA PAZ -REP-:

Esta ITC tiene como objetivo fortalecer y promover entornos seguros, por medio del deporte, el arte y la cultura como orientación vocacional en los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en situación de vulnerabilidad en la comuna 7 y 12, generando espacios que propendan por la prevención; la promoción del uso adecuado del tiempo libre

y la recreación, buscando unificar y fortalecer esfuerzos con entidades gubernamentales, Instituciones públicas o privadas y organizaciones de base de los territorios. Esta iniciativa se desarrolla en el municipio de Icononzo.

LABORATORIO DE PAZ:

Esta ITC busca contribuir a la participación e incidencia ciudadana a través de la estrategia de Comunicación para el Desarrollo en los jóvenes pertenecientes a la Institución Educativa Técnica Antonio Nariño Fe y Alegría de la Urbanización Nazareth, comuna 7 de la ciudad de Ibagué, generando experiencias e iniciativas comunitarias en los participantes y en la comunidad.

La propuesta a desarrollar a lo largo del año 2021, es trabajar por medio de una metodología teórico-práctica donde se trabaje a través de los tres componentes o líneas de acción “Comunicación para el Desarrollo”, “Género” y “Paz”. Promover un encuentro Radial en Ibagué.

MI COMUNIDAD, MI TERRITORIO UN ENTORNO TRANSFORMADOR – EL TAMBO

Se busca generar espacios de fortalecimiento que ayuden en el avance y consolidación de la paz y la convivencia, promoviendo el respeto y cuidado de la identidad, la pluralidad, las diferencias, la catedra de Paz y la gestión del conocimiento para el desarrollo de competencias ciudadanas.

se abordará una metodología teórico práctica direccionada a través de una pedagogía del descubrimiento guiado que desemboque en el desarrollo de iniciativas comunitarias utilizando el juego como herramienta pedagógica con el objeto de fortalecer las competencias ciudadanas y cátedra de paz en las y los participantes de la ITC.

FORTALECIENDO LAZOS FAMILIARES

Con esta ITC se pretende generar espacios para el fortalecimiento de pautas de crianza dentro de las familias de personas del proceso de reintegración, permitiendo un ejercicio conjunto que conlleve al reconocimiento de las PPR y sus familias de temas propios que refuerzan los roles familiares

La ITC contará con un desarrollo teórico practica para la población priorizada, teniendo en cuentas los siguientes temas donde se abordará género, enfoques diferenciales.

MI COMUNIDAD, MI TERRITORIO UN ENTORNO TRANSFORMADOR

La implementación de esta ITC busca contribuir al fortalecimiento de entorno protectores, a través de la promoción de la convivencia ciudadana y catedra de PAZ en busca de agentes transformadores en los territorios, que promuevan el avance y consolidación de la paz y la convivencia, promoviendo el respeto, cuidado de la identidad, la pluralidad, las diferencias, la catedra de Paz y la gestión del conocimiento para el desarrollo de competencias ciudadanas en el Municipio de Icononzo vereda la Fila.

La ITC contará con un desarrollo teórico practica para la población priorizada, teniendo en cuenta que se trabajará en Fortalecimiento de competencias ciudadanas y catedra de Paz, con ello se trabajará desde la transversalización que propendan a competencias integradoras desde proyectos y temas generales, algunas de las temáticas presente en los



AGENCIA PARA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL AL GT ARN TOLIMA VIGENCIA 2021 (AUD – 218)

diferentes talleres, estas actividades y el desarrollo de la ITC se ejecutará desde el enfoque de Género, diferencial, Nuevas masculinidades.

FORTALECIMIENTO MRC - CONSTRUYENDO DESARROLLO FASE 4 AÑO 2021

Esta ITC busca fortalecer y promover escenarios de convivencia y reconciliación a través de actividades en implementación, manejo y autosostenibilidad de huertas caseras orgánicas, compartiendo saberes tradicionales, utilizando los medios de comunicación y redes sociales, desde la transversalidad del enfoque de género y diferencial. Esta iniciativa se desarrolla en el municipio de Planadas.

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN		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 TOLIMA Reincorporación	DPR 018	CHAPARRAL, TOLIMA	Actividad de conmemoración de la salud mental, con el objetivo de resaltar la importancia de esta para la vida y el proceso, haciendo énfasis en el auto cuidado.	21-oct-20	21-oct-20	35	\$ 736.563
ARN TOLIMA Reincorporación	DPR 019	VEREDA LA FILA MUNICIPIO DE ICONONZO, TOLIMA.	Actividad de conmemoración de la salud mental, con el objetivo de resaltar la importancia de esta para la vida y el proceso, haciendo énfasis en el auto cuidado.	24-oct-20	24-oct-20	30	\$ 476.600
ARN TOLIMA Reincorporación	DPR 020	IBAGUE	Instalación de la mesa de reincorporación regional para el Tolima, espacio de articulación que se gestó en el marco de la estrategia de incidencia política y que finalmente quedó como estrategia en el plan de desarrollo departamental del Tolima. Se espera que el espacio articule a la público y lo privado del departamento en torno a al proceso de reincorporación en la región.	20-nov-20	20-nov-20	25	\$ 1.029.021
ARN TOLIMA Reintegración	DPR 021	SALÓN DE LA JAC DEL BARRIO MODELIA 1 DIRECCIÓN: MZ 76 LOTE 3 Y 4 IBAGUÉ, TOLIMA	Realizar la actividad de la Iniciativa Territorial Comunitaria (REP-Ricaurte-Modelia).	24-oct-20	24-oct-20	50	\$ 888.210
ARN TOLIMA Reintegración	DPR 073	PLANADAS	Encuentro con los participantes del ITC, comunicación para el desarrollo. Realizar la culminación del MCR del año en curso, con todas las personas que asistieron al desarrollo de las diferentes actividades propuestas.	14-nov-20	14-nov-20	25	\$ 496.910



AGENCIA PARA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL AL GT ARN TOLIMA VIGENCIA 2021 (AUD – 218)

ARN TOLIMA	DPR 100	ICO NZO	Cierre de la estrategia de acompañamiento y fortalecimiento al colectivo de Género del AETCR La Fila, la cual conto con el desarrollo de 6 sesiones dirigidos a temas específicos como identificación de necesidades, cuidado personal, pautas de crianza, liderazgo, violencia intrafamiliar, educación sexual y reproductiva.	27-nov-20	27-nov-20	35	\$ 660.740
ARN TOLIMA	DPR 102	IBAGUE	Actividad comunitaria en el marco de las Iniciativas territoriales priorizadas en 2020, proceso recursos educativos para la paz en el sur de Ibagué (barrio Modelia)	28-nov-20	28-nov-20	50	\$ 920.704
ARN TOLIMA	DPR 154	AETCR EL OSO	Asamblea de socialización de procesos productivos en el marco de la lógica regional del Tolima, en el marco de la prestación de servicios atención y orientación a las PPR y sus familias.	3-dic-20	3-dic-20	50	\$ 620.121
ARN TOLIMA	DPR 161	IBAGUE	Actividad en el marco de la Iniciativa Territorial Comunitaria (ITC) denominada Laboratorio de Paz frente al proceso desarrollado en el marco del año 2020, donde participarán los y las jóvenes participantes y algunos representantes de las organizaciones que se sumaron como aliados estratégicos en relación a la iniciativa.	26-nov-20	26-nov-20	50	\$ 1.308.482
ARN TOLIMA	DPR 181	IBAGUE	Actividad en el marco de la Iniciativa de genero con las mujeres en proceso de reincorporación del municipio de Ibagué, para la concertación en temas productivos.	19/11/20	19/11/20	40	\$ 1.050.684
TOTAL							\$8.188.035
<i>Elaboró: Olga Lucia Ladino Herrera - Apoyo a la supervisión contrato 1654/20</i> <i>Revisó: Arnulfo Parrado Aguilera - Supervisor contrato 1654/20</i>							

Estrategia Mambrú:

Para el periodo 2020, no se implementó la estrategia Mambrú en el GT ARN Tolima, por cuanto no se focalizaron municipios del Departamento del Tolima.

Para el año 2021 se priorizó el municipio de Rioblanco – generando alertas tempranas. Esta iniciativa se desarrollará en el tercer trimestre del año 2021.

4.6. ATENCIÓN PQRSD

De acuerdo con la base de datos suministrada por el Grupo de Atención Ciudadana, durante el primer semestre del 2021 el Grupo ARN Tolima recibió y atendió 65 PQRSD registradas en SIGOB; junto con el registro y atención de 183 PQRSD registradas en SIRR. En la verificación de la base de datos se resalta que el promedio de días en la atención de las PQRSD recibidas en SIGOB es de cinco días hábiles.

- ¿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 petionario en la PQRS-D?
- Certificación de envío (CERTIMAIL)

Con el fin de 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 (Raíz cuadrada)
SIRR	183	14
SIGOB	65	9
TOTALES	248	23

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 petionario.
- 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 14 PQRS-D registradas en SIRR se resaltan los siguientes aspectos:

- Se verificó que 14 PQRS-D de la muestra fueron atendidas oportunamente y se registró el trámite en el campo de detalle de cierre de las PQRS-D del SIRR.
- Una PQRS-D fue registrada en SIRR con código ACR-605228-X5K6 y el ACR-605391-W3C2 es el mismo petionario preguntando por el desembolso del mes de febrero, el primero se realizó el día 20/02/2021 y el segundo fue el día 23/02/2021, esto nos indica que la respuesta no fue suficiente ya que se volvió a realizar la llamada con la misma petición. **Estas peticiones se radicaron, gestionaron y resolvieron por el Call Center.**

Se resalta la creación por parte del GT ARN Tolima de un reporte personalizado para control de la PQRS-D y seguimiento de las mismas, generando seguridad en la gestión de las PQRS-D y, por lo tanto, buenos resultados en esta labor.

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 2021 en el GT Tolima con el siguiente resultado:

- a) Se evidencio MEM21-011443 con fecha 16 de septiembre 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 el año 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) Memorando de traslados y orden de servicio 472.
- c) Se realizó verificación de las fechas de entrega según el plazo versus las fechas de entrega del Grupo Tolima 2020 (No aplico para traslados misionales debido a la emergencia sanitaria por COVID-19) y 2021.

Año	Plazos de presentación	Fecha de entrega
2021	MEM21-011443 1) 30 de septiembre de 2021	1) MEM21-012318 del 05 de octubre de 2021 traslado de 37 carpetas de BIE. Se evidencia Formato Único de Inventario Documental FUID (GD-F-04) y orden de servicio 472
	2) 14 de octubre de 2021	2) MEM21-012748 del 14 de octubre de 2021 traslado de 6 carpetas de BIE. Se evidencia Formato Único de Inventario Documental FUID (GD-F-04) y orden de servicio 472

- d) En reunión realizada el 14 de octubre de 2021 mediante la herramienta de Teams, la verificación de las instalaciones del archivo en la sede Tolima el cual de acuerdo a lo captado por la cámara se evidencio que se encontraba en tres estantes por año y por tipología. Mediante una muestra de una (1) carpeta correspondiente a planilla de atención psicosocial 2017, 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.

Mediante la video llamada por Teams, se puede observar la organización de archivo en el estante uno, el cual está debidamente ordenado y se aprecia la correspondiente marcación.

En la reunión también se identificó que se tiene pendiente ordenar archivo correspondiente a ISUN de años anteriores debido a que este fue entregado a archivo en el mes de junio de acuerdo con los indicado por el auditado. En lo visualizado en la video llamada por la herramienta Teams se observa gran cantidad de archivo se encuentra pendiente por la preparación y alistamiento de los documentos para ser archivados adecuadamente.



Imagen del archivo pendiente por alistamiento

- e) Se observó que el Grupo Territorial en el mes de noviembre de 2020 Gestión Documental realizó una visita, dejando las observaciones registradas en el Formato verificación y seguimiento a la implementación de la tabla de retención documental. En la revisión con el auditado mediante la herramienta de TEAMS se observó que el Grupo Territorial se encuentra en proceso de subsanar las recomendaciones, debido a la gran cantidad de información que se encuentra atrasada. De acuerdo con el auditado ya tiene la mitad de las carpetas marcadas de los años 2016 y 2017, le falta 2018, 2019 y 2020.

Se identificó archivo pendiente de clasificar, ordenar y describir el cual se encuentra atrasado por el volumen de información, lo cual puede generar pérdida de información y memoria documental.

De acuerdo a lo anterior, se debe fortalecer la actividad de archivo con el fin de no generar atrasos en la documentación.

4.8. SISTEMAS DE GESTIÓN ADOPTADOS POR LA ARN

Se procedió a la verificación de las responsabilidades que tiene el Grupo ARN Tolima 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 Tolima.

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 Tolima cuenta con 44 funcionarios y contratistas, de los cuales 36 (82%) 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 Tolima 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, 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 94% 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 72% 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 50% 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 64% conoce su política; el 58.3% sabe cómo están asignados los Roles y Responsabilidades; el 88.9% considera que se promueve la toma de conciencia; el 83.3% ha recibido

capacitaciones sobre este Sistema de Gestión; el 69.4% 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 67% (24) considera que su grado de conocimiento esta entre 0 – 6, el 28% (10) considera que su grado de conocimiento esta entre 7 – 8 y el 6% (2) 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 Tolima, 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 Tolima 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, ni accidente 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 la sede del Grupo Territorial se tiene una sola entrada y se cuenta con controles físicos para el acceso personal y de 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 la sede de la ARN, tienen una Rampa de acceso a las instalaciones de la respectiva sede, la cual es removible.
- En video suministrado por la ARN GT Tolima, se verifican dos puntos ecológicos debidamente señalizados.
- Se verifica la existencia de los extintores (9) 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 tercer piso se encuentran debidamente señalizadas, con barandas de soporte y cinta antideslizante.
- Se verifica en registro fotográfico la debida señalización de la ruta de evacuación.
- la última revisión del plano de evacuación se realizó en mayo de 2020.

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 77.8% sabe cómo están asignados los Roles y Responsabilidades; el 94.4% considera que se promueve la toma de conciencia; el 91.7% ha recibido capacitaciones sobre este SGSST; el 91.7% conoce que el Grupo ARN tiene definido un enlace (delegado) para la implementación de este Sistema de Gestión; el 97.2% conoce que es un incidente; el 91.7% conoce que es un accidente; el 91.7% conoce como se reporta un incidente de SGSST y el 86.1% conoce como se reporta un accidente de SGSST. El 91.7% indicó que sabe cómo proceder en una situación de emergencia de SGSST; el 97% indica que la entidad ha realizado evaluación de su sitio de trabajo. El 66.7% 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 36% (13) considera que su grado de conocimiento esta entre 0 – 6, el 42% (15) considera que su grado de conocimiento esta entre 7 – 8 y el 22% (8) 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 Tolima, 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 27001:2013, 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 Tolima, 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 78% conoce la política; el 61.1% sabe cómo están asignados los Roles y Responsabilidades; el 94.4% considera que se promueve la toma de conciencia; el 77.8% ha recibido capacitaciones sobre este Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; el 83.3% conoce que el Grupo ARN tiene definido un enlace (delegado) para la implementación de este Sistema de Gestión; el 72% de los encuestados informa que le han socializado la Declaración de Aplicabilidad; el 86.1% conoce que es un incidente; el 88.1% evento de seguridad; el 83.3% conoce como se reporta un incidente de seguridad y el 80.6 % conoce como se reporta un evento de seguridad. El 3% indico 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 47% (17) considera que su grado de conocimiento esta entre 0 – 6, el 36% (13) considera que su grado de conocimiento esta entre 7 – 8 y el 17% (6) considera que su grado de conocimiento esta entre 9 y 10.

4.8.4. Sistema de Gestión Ambiental

El GT ARN Tolima 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 Tolima 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 75% conoce la política; el 58.3% sabe cómo están asignados los Roles y Responsabilidades; el 80.6% considera que se promueve la toma de conciencia; el 69.4% ha recibido capacitaciones sobre este Sistema de Gestión de Ambiental; el 86.1% conoce que el Grupo ARN tiene definido un enlace (delegado) para la implementación de este Sistema de Gestión; el 86.1% conoce que es una contingencia ambiental; el 61.1% conoce como se reporta una contingencia ambiental; el 69.4% sabe cómo proceder en una situación de emergencia de ambiental; el 38.9% ha participado en ejercicios de simulacros de emergencias de ambiental; el 61% 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 47% (17) considera que su grado de conocimiento esta entre 0 – 6, el 39% (14) considera que su grado de conocimiento esta entre 7 – 8 y el 14% (5) 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 Tolima 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 84% no conoce la norma técnica de calidad del proceso estadístico PE1000.
- Se verifica que el Grupo ARN Tolima, a través de la 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.
- En el Grupo ARN Tolima, 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 Tolima, 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. La implementación de controles para evitar que se generen situaciones de no ejecución a tiempo de las actividades del GT ARN Tolima y de esta forma garantizar el buen desempeño en la gestión del Grupo Territorial.
- 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, y los integrantes que participaron 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 aplicarlos en la sede. Lo anterior da cumplimiento al numeral 5.1 "Liderazgo y compromiso" de la precitada Norma.
- Generación de reporte para el control de las PQRS-D que se generan por el SIR, garantizando con ello su control efectivo y tiempos óptimos de respuesta.
- Desarrollo de las iniciativas territoriales comunitarias en donde se observa el grado de compromiso de los integrantes del GT ARN Tolima en su ejecución, y mantenimiento del interés de las comunidades participantes aún en estos tiempos de Pandemia.

4.2. NO CONFORMIDADES

En la auditoría no se presentaron No Conformidades

4.3. ASPECTOS POR FORTALECER

- a) Se debe fortalecer la actividad de archivo con el fin de no generar atrasos en la documentación, debido a que se identificó en la prueba de recorrido que se tiene pendiente ordenar archivo correspondiente a ISUN de años anteriores debido a que este fue entregado a archivo en el mes de junio de acuerdo con lo indicado por el auditado. En lo visualizado en la video llamada por la herramienta Teams, se observa gran cantidad de archivo se encuentra pendiente por la preparación y alistamiento de los documentos para ser archivados adecuadamente.
- b) En el grupo GT ARN TOLIMA, 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, numeral 5.1.2, literal.

- c) Fortalecer el conocimiento de la norma PE 1000 Proceso estadístico y como se aporta al sistema mediante esta Norma.
- 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. Un total de 18 encuestados que corresponde al 50% del total de los encuestados 36.

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 Tolima 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 las metas del PAT, 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: noviembre 03 de 2021