



**ARN** Agencia para la  
Reincorporación  
y la Normalización

**AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)**

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORA  
TERCER TRIMESTRE 2017**

**BOGOTÁ D.C., OCTUBRE DE 2017**



**TABLA DE CONTENIDO**

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DEFINICIONES .....	3
3. PLANES DE MEJORA REGISTRADOS.....	4
4. ANALISIS DE ACCIONES PARA EL TERCER TRIMESTRE DE 2017 .....	5
5. ANALISIS GENERAL DE LAS ACCIONES REGISTRADAS A OCTUBRE 12 DE 2017.....	9
6. NOVEDADES EN PLANES DE MEJORA.....	13
7. CONCLUSIONES.....	14



## 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el literal d del artículo 2 (Objetivos de Control Interno) de la Ley 87 de 1993 que, a la sazón, dice: “*Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional*”; de igual forma, en cumplimiento del rol de Control Interno de realizar evaluación y seguimiento a los procesos; y, también, con el fin de contribuir a la mejora continua de la Gestión de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN), el Grupo de Control Interno de Gestión realiza el seguimiento al cumplimiento de las acciones adelantadas (Correctivas, Preventivas y de Mejora), formuladas en los Planes de Mejoramiento resultado de las Auditorías Integrales y de Gestión practicadas a los procesos y Grupos Territoriales de la ARN.

## 2. DEFINICIONES

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una No Conformidad detectada u otra situación no deseable.

**ACCIÓN PREVENTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar o mitigar la(s) causa(s) de una No Conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

**CONFORMIDAD:** Cumplimiento de los requisitos bien sea técnicos, legales, del cliente y organización.

**HALLAZGO:** Es el resultado de evaluar la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

**MEJORA CONTINUA:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

**NO CONFORMIDAD:** Es el incumplimiento de un requisito Técnico, Legal, del Cliente u Organización. Se constituye cuando existe evidencia objetiva de incumplimiento (No Conformidad Real).

**NO CONFORMIDAD POTENCIAL:** Hecho o situación que podría generar el incumplimiento de un requisito o la materialización de un riesgo.

**OBSERVACIÓN:** Situación que, sin llegar a constituir una desviación o incumplimiento de un requisito, amerita un llamado de atención sobre oportunidades de mejora o debilidades



observadas en los servicios, procesos, procedimientos o actividades, que podrían en un futuro generar una No Conformidad. Las observaciones darán lugar a acciones preventivas por parte de los auditados.

**OPORTUNIDAD DE MEJORA (RECOMENDACIÓN):** hecho o situación que se puede fortalecer para incrementar el grado de satisfacción de los clientes o de las partes interesadas.

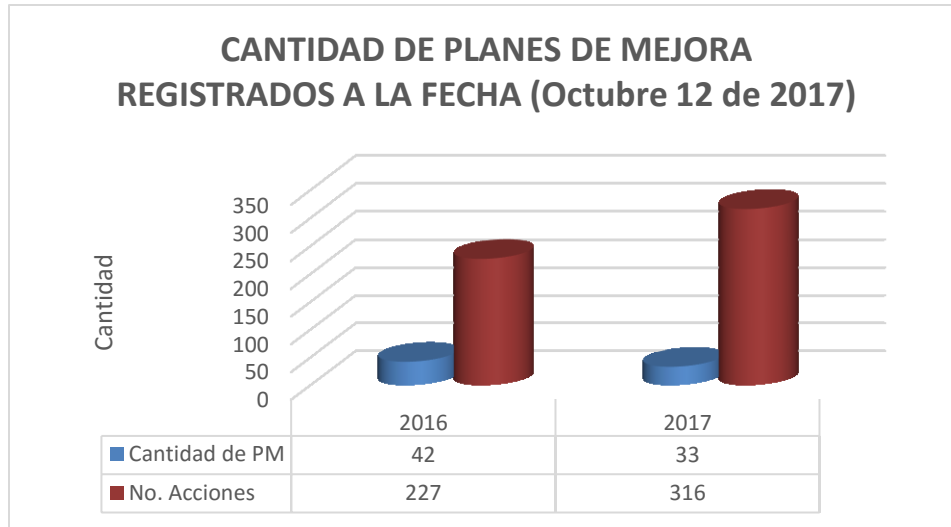
**PLAN DE MEJORA:** Un plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para lograr una mejora en su rendimiento.

El plan de mejora se constituye, por tanto, como una herramienta para mejorar la gestión como consecuencia de la implantación del Sistema de Calidad en una organización.

### **3. PLANES DE MEJORA REGISTRADOS**

Con fecha de corte Octubre 12 de 2017 de la información reportada en el Sistema Integrado de Gestión para la Reintegración (SIGER), se registran un total de 75 Planes de Mejora de los cuales 42 corresponden a la Vigencia 2016 y 33 a la Vigencia de 2017, con un número total de 543 acciones así:

<b>AÑO</b>	<b>CANTIDAD PLANES DE MEJORA</b>	<b>Nº Acciones</b>
2016	42	227
2017	33	316



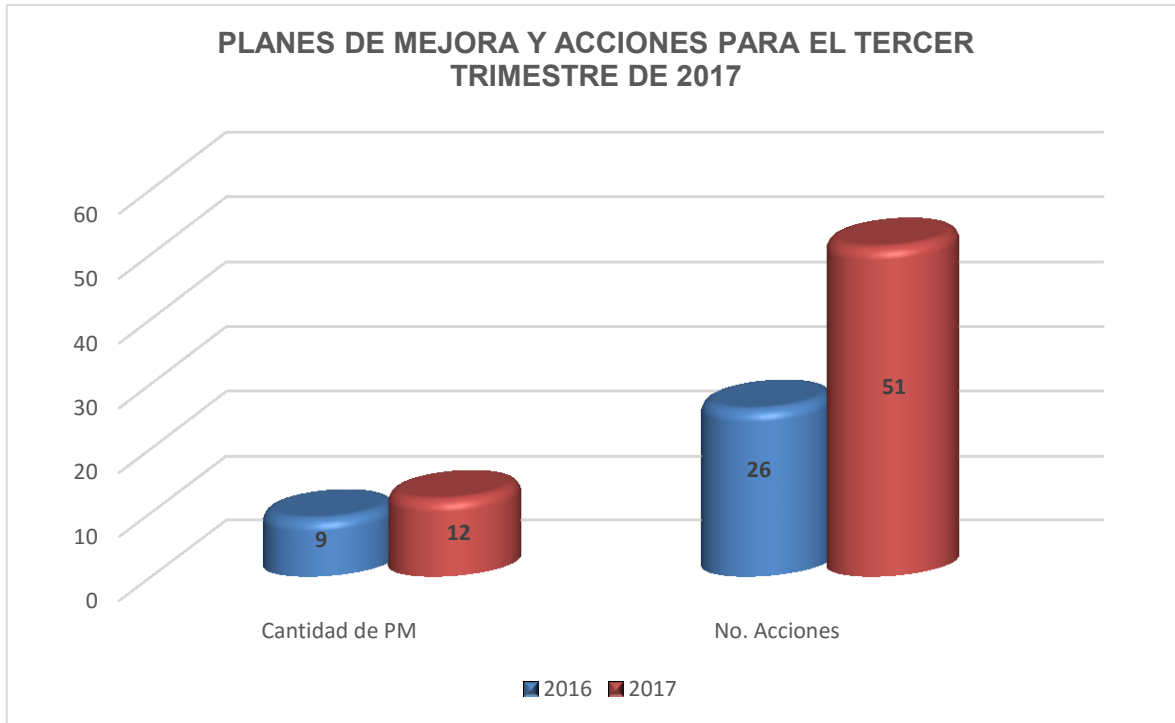
De estas 543 acciones, son objeto de análisis para el segundo trimestre 77 acciones que se encuentran con fechas de cumplimiento del 1 de julio al 30 de septiembre.

#### **4. ANALISIS DE ACCIONES PARA EL TERCER TRIMESTRE DE 2017**

El Grupo de Control Interno de Gestión de la Agencia estableció como meta de cumplimiento en la gestión del cierre de las acciones en el Plan Operativo Anual (POA) un 85%, frente al cumplimiento del total de las acciones programadas para cada trimestre sobre las ejecutadas.

Para este tercer trimestre se observa un nivel de cumplimiento de los Planes de Mejoramiento de 100%; así las cosas, se obtiene el siguiente análisis:

- Los Planes de Mejoramiento que fueron objeto de evaluación para este tercer trimestre son:



- Fueron objeto de verificación 21 Planes de Mejoramiento (2016 = 9 y 2017 = 12), que contienen, a su vez, 77 acciones programadas para cumplirse entre el 1 de julio y el 30 septiembre de 2017 (2016= 26 y 2017= 51).

De acuerdo con lo anteriormente mencionado, para evaluar el comportamiento del tercer trimestre, se proyectó que el 85% de las 77 acciones programadas deberían cerrarse para cumplir la meta establecida, es decir 66 de ellas.

El Grupo de Control Interno de Gestión efectuó campañas de seguimiento a las acciones a través del envío de correos electrónicos a los responsables de las acciones, con copia a los líderes de los procesos, para que todos los involucrados estuviesen al tanto de las acciones que se encontraban vencidas, o próximas a vencer. El resultado de esta actividad fue el siguiente:

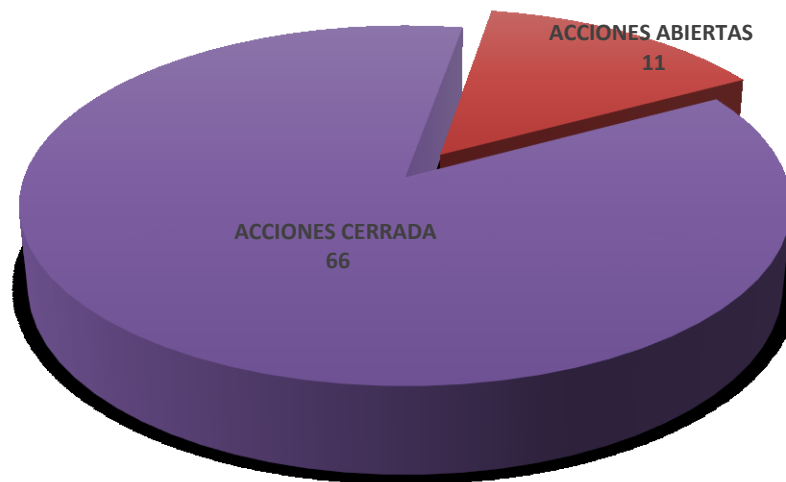
ACCIONES A CUMPLIR:	77
ACCIONES CERRADAS:	66
META PROGRAMADA:	85%



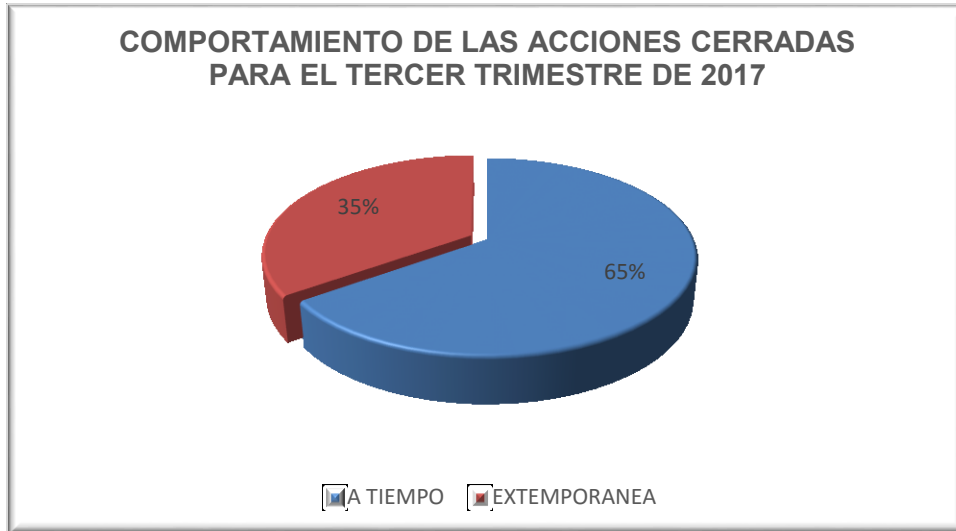
RESULTADO OBTENIDO EN CUMPLIMIENTO DE LA META: 100%

En consecuencia, 66 acciones fueron cerradas aunque nueve (9) se encuentran en ajustes de evidencias). Para finalizar esta actividad es necesario cerrar las 11 restantes.

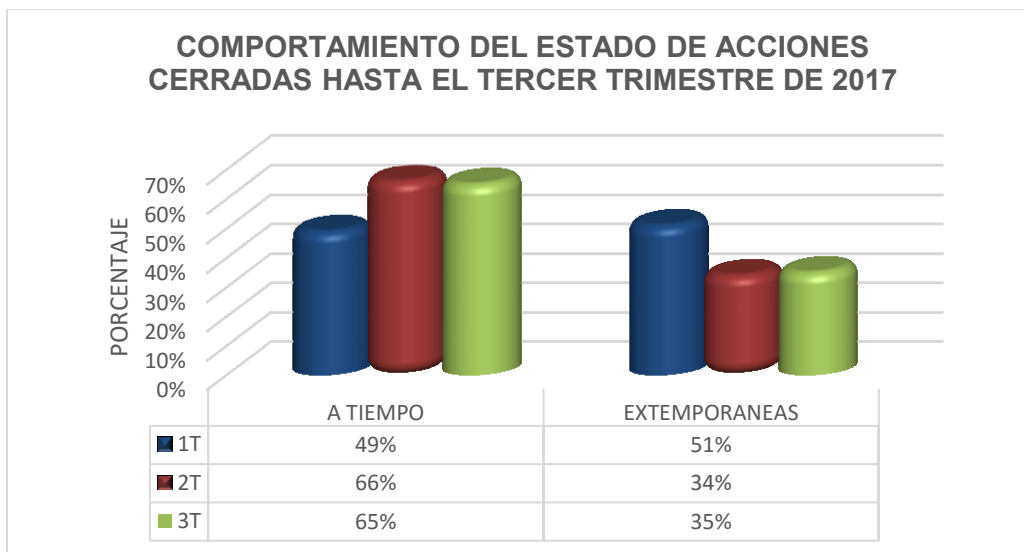
**ESTADOS DE LAS ACCIONES PARA EL TERCER TRIMESTRE DE 2017**



Se concluye, de esta manera, que las campañas de seguimiento han generado un mejor grado de compromiso en los responsables de las acciones y líderes de procesos, por lo que se arroja como resultado un cumplimiento en la meta de un 100%, resultado Sobresaliente en la calificación del indicador.



De las acciones cerradas para el tercer trimestre, el 65% corresponde a solicitudes de cierre a tiempo, mientras el 35% de las acciones cerradas corresponden a solicitudes extemporáneas. Comparado este porcentaje frente al primer y segundo trimestres de 2017 se obtiene la siguiente gráfica:



Los anteriores resultados concluyen que, para el tercer trimestre de 2017, se denota una rebaja en un uno por ciento (1%) en los porcentajes de cumplimiento frente al segundo trimestre.





## INFORME DE SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORA TERCER TRIMESTRE 2017

Por otra parte, se puede observar que el comportamiento en el cierre de acciones a tiempo, en cuanto al acumulado, es de: 49% para el primer trimestre, 66% para el segundo trimestre y 65% para el tercer trimestre.

En cuanto al cierre de acciones extemporáneas se presenta el siguiente comportamiento: 51% para el primer trimestre, 34% para el segundo trimestre y 35% para el tercer trimestre.

Igualmente, se puede observar que para el tercer trimestre se disminuyó en un uno (1%) en los resultados obtenidos de cierres a tiempo y cierres extemporáneos comparados al trimestre anterior; no obstante, es necesario continuar fortaleciendo el proceso de recordación a los responsables de las acciones para que cumplan a tiempo con los mencionados cierres.

Al cerrarse las acciones que se tramitaron en el tercer trimestre de 2017 se cierran, también, los siguientes 11 Planes de Mejoramiento:

PLAN DE MEJORA	PROCESO O DEPENDENCIA
PM-17-00003	ACR - ATLÁNTICO
PM-16-00009	GESTIÓN FINANCIERA
PM-16-00010	GESTIÓN FINANCIERA
PM-16-00029	ACR – BAJO CAUCA NORTE ANTIOQUIA – PUNTO DE ATENCIÓN
PM-16-00034	GESTIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS
PM-16-00074	GESTIÓN FINANCIERA
PM-16-00077	ACR – BAJO MAGDALENA MEDIO
PM-16-00081	GESTIÓN DOCUMENTAL
PM-16-00086	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
PM-16-00091	ACR – BAJO MAGDALENA MEDIO
PM-16-00094	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

### 5. ANÁLISIS GENERAL DE LAS ACCIONES REGISTRADAS A OCTUBRE 12 DE 2017

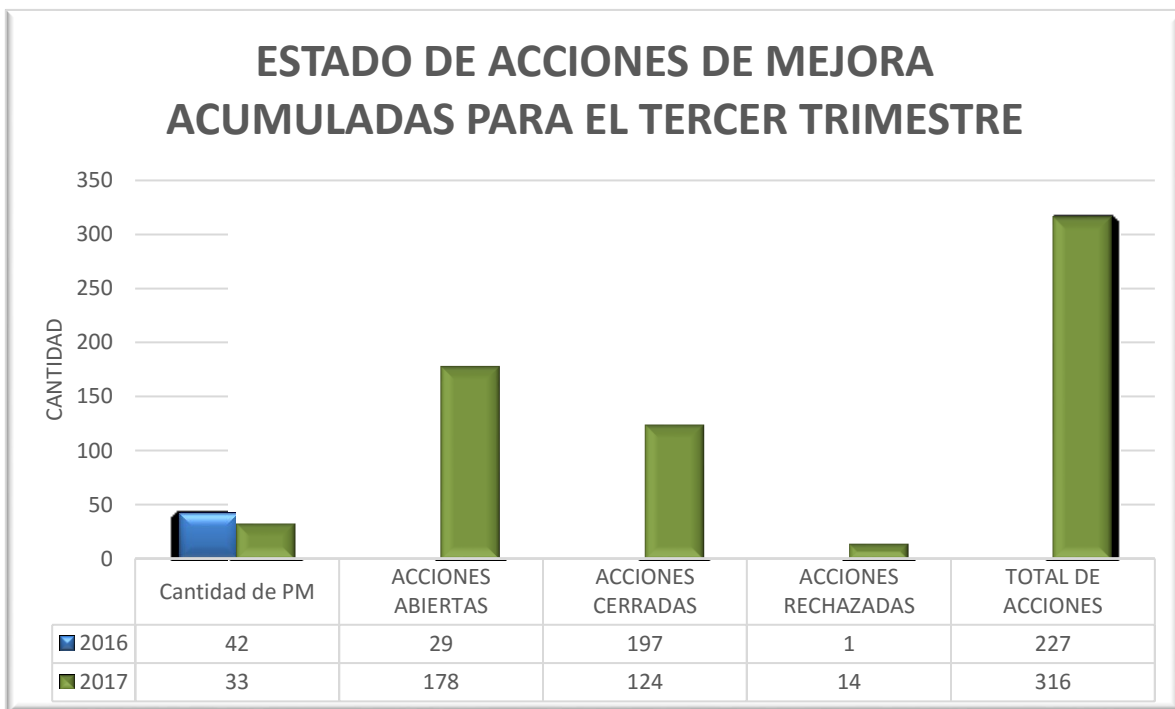
Las acciones registradas, en este periodo de tiempo, corresponden a los Planes de Mejoramiento registrados en el SIGER y que, a su vez, son objeto de seguimiento para la Vigencia de 2017, se encuentran distribuidas así:



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORA TERCER TRIMESTRE 2017

3T							
AÑO REGISTRO DE LA ACCIÓN	FECHA DE PROGRAMACIÓN CUMPLIMIENTO DE LA ACCIÓN						TOTAL POR AÑO
	2016 vencidas	2017				2018	
		1T	2T	3T	4T		
2016	27	68	72	26	32	2	227
2017		32	51	51	111	71	316
<b>TOTAL X PERIODO</b>	<b>27</b>	<b>100</b>	<b>123</b>	<b>77</b>	<b>143</b>	<b>73</b>	<b>543</b>

Del total de las acciones que se encuentran registradas, a la fecha, en el SIGER estas se encuentran discriminadas de la siguiente manera: 27 acciones correspondientes a la Vigencia 2016; para la Vigencia 2017 se tiene que 100 acciones fueron levantadas en el primer trimestre; 123 acciones en el segundo trimestre; 77 acciones en el tercer trimestre; y 143 acciones para el cuarto. Finalmente, 73 acciones tienen fecha de cumplimiento para el año 2018, para un gran total de 543 acciones.



Con la anterior gráfica se puede verificar que 75 Planes de Mejoramiento registrados en el SIGER, a la fecha, se encuentran sujetos de verificación por parte del Grupo de Control Interno de Gestión de la ARN; asimismo, al interior de los mismos, estos contienen 207



**ARN** Agencia para la  
Reincorporación  
y la Normalización

## INFORME DE SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORA TERCER TRIMESTRE 2017

acciones abiertas, 321 acciones cerradas y 15 acciones rechazadas, para un gran total de 543 acciones.

El detalle de los Planes de Mejoramiento vigentes se evidencia en el siguiente cuadro:



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORA TERCER TRIMESTRE 2017

CANTIDAD PM	DEPENDENCIA / PROCESO	ABIERTA	CERRADA	RECHAZADA	TOTAL GENERAL	ESTADO DEL PLAN DE MEJORA
3	<b>ACR - ALTO MAGDALENA MEDIO</b>	2	23	0	25	
	PM-16-00056	0	3	0	3	CERRADO 2T
	PM-16-00093	1	20	0	21	ABIERTO
	PM-17-00009	1	0	0	1	ABIERTO
1	<b>ACR - ANTIOQUIA CHOCO</b>	1	6	0	7	
	PM-17-00016	1	0	0	1	ABIERTO
3	<b>ACR - ATLÁNTICO</b>	1	25	0	26	
	PM-16-00017	0	4	0	4	CERRADO 2T
	PM-17-00003	0	21	0	21	CERRADO 3T
	PM-17-00006	1	0	0	1	ABIERTO
1	<b>ACR - BAJO CAUCA NORTE ANTIOQUIA</b>	0	5	0	5	
	PM-16-00029	0	5	0	5	CERRADO 3T
3	<b>ACR - BAJO MAGDALENA MEDIO</b>	1	30	0	31	
	PM-16-00077	0	3	0	3	CERRADO 3T
	PM-16-00091	0	27	0	27	CERRADO 3T
	PM-17-00017	1	0	0	1	ABIERTO
3	<b>ACR - BOGOTÁ</b>	13	7	0	20	
	PM-16-00025	0	3	0	3	CERRADO 1T
	PM-16-00092	0	1	0	1	CERRADO 1T
	PM-17-00027	13	3	0	16	ABIERTO
1	<b>ACR - BOLIVAR</b>	1	0	0	1	
	PM-17-00014	1	0	0	1	ABIERTO
2	<b>ACR - CAQUETA</b>	13	14	0	27	
	PM-16-00087	0	12	0	12	CERRADO 1T
	PM-17-00025	13	2	0	15	ABIERTO
3	<b>ACR - CASANARE</b>	4	0	0	4	
	PM-16-00024	4	0	0	4	ABIERTO
	PM-17-00013	1	0	0	1	ABIERTO
	PM-17-00024	3	2	0	5	ABIERTO
2	<b>ACR - CESAR GUAJIRA</b>	5	7	1	13	
	PM-16-00061	0	7	0	7	CERRADO 2T
	PM-17-00028	5	0	1	6	ABIERTO
4	<b>ACR - CUNDINAMARCA BOYACA</b>	11	9	1	21	
	PM-16-00037	0	3	0	3	CERRADO 2T
	PM-16-00084	0	2	0	2	CERRADO 1T
	PM-17-00012	1	0	0	1	ABIERTO
	PM-17-00022	10	4	1	15	ABIERTO
2	<b>ACR - HUILA</b>	14	12	1	27	
	PM-16-00072	0	5	0	5	CERRADO 1T
	PM-17-00029	14	7	1	22	ABIERTO
1	<b>ACR - MAGDALENA</b>	1	0	0	1	
	PM-17-00008	1	0	0	1	ABIERTO
3	<b>ACR - META Y ORINOQUIA</b>	6	4	0	10	
	PM-16-00030	0	3	0	3	CERRADO 2T
	PM-17-00011	1	0	0	1	ABIERTO
	PM-17-00026	5	1	0	6	ABIERTO
1	<b>ACR - NARIÑO - PUNTO DE ATENCION</b>	1	0	0	1	
	PM-17-00018	1	0	0	1	ABIERTO
3	<b>ACR - NORTE DE SANTANDER Y ARAUC</b>	6	3	0	9	
	PM-16-00055	0	1	0	1	CERRADO 1T
	PM-16-00088	6	2	0	8	ABIERTO
2	<b>ACR - PAZ Y RECONCILIACIÓN</b>	4	0	0	4	
	PM-16-00014	3	0	0	3	ABIERTO
	PM-17-00005	1	0	0	1	ABIERTO
2	<b>ACR - PUTUMAYO - PUNTO DE ATENCIÓN</b>	1	4	0	5	
	PM-16-00021	0	4	0	4	CERRADO 2T
	PM-17-00007	1	0	0	1	ABIERTO
1	<b>ACR - SUCRE</b>	0	3	0	3	
	PM-16-00022	0	3	0	3	CERRADO 2T
2	<b>ACR - TOLIMA</b>	1	3	0	4	
	PM-16-00008	0	3	0	3	CERRADO 2T
	PM-17-00010	1	0	0	1	ABIERTO
2	<b>ACR - URABA</b>	1	3	0	4	
	PM-16-00026	0	3	0	3	CERRADO 1T
	PM-17-00015	1	0	0	1	ABIERTO
2	<b>ACR - VALLE DEL CAUCA</b>	1	1	0	2	
	PM-16-00044	0	1	0	1	CERRADO 1T
	PM-17-00019	1	0	0	1	ABIERTO



## INFORME DE SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORA TERCER TRIMESTRE 2017

CANTIDAD PM	DEPENDENCIA / PROCESO	ABIERTA	CERRADA	RECHAZADA	TOTAL GENERAL	ESTADO DEL PLAN DE MEJORA
1	<b>APOYO JURIDICO Y ASESORIA LEGAL</b>	0	3	0	3	
	PM-16-00083	0	3	0	3	CERRADO 2T
1	<b>ARN - BOGOTÁ</b>	14	0	0	14	
	PM-17-00033	14	0	0	14	ABIERTO
1	<b>ARN - CESAR GUAJIRA</b>	27	3	1	31	
	PM-17-00030	27	3	1	31	ABIERTO
1	<b>ARN - META Y ORINOQUIA</b>	5	1	2	8	
	PM-17-00031	5	1	2	8	ABIERTO
1	<b>CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	1	4	0	5	
	PM-16-00090	1	4	0	5	ABIERTO
2	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	12	2	1	15	
	PM-16-00073	5	0	0	5	ABIERTO
	PM-16-00089	7	2	1	10	CERRADO 1T
1	<b>Diseño y Planeación</b>	1	11	0	12	
	PM-17-00004	1	11	0	12	ABIERTO 3T
1	<b>GESTIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y</b>	0	1	0	1	
	PM-16-00034	0	1	0	1	CERRADO 3T
1	<b>GESTIÓN DE RELACIONES EXTERNAS</b>	0	2	0	2	
	PM-16-00027	0	2	0	2	CERRADO 2T
1	<b>Gestión de Tecnologías de la información</b>	0	10	0	10	
	PM-16-00094	0	10	0	10	CERRADO 3T
1	<b>Gestión del Talento Humano</b>	1	2	0	3	
	PM-16-00086	1	2	0	3	CERRADO 3T
1	<b>GESTION DOCUMENTAL</b>	0	2	0	2	
	PM-16-00081	0	2	0	2	CERRADO 3T
4	<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	2	21	0	23	
	PM-16-00009	0	13	0	13	CERRADO 3T
	PM-16-00010	0	6	0	6	CERRADO 3T
	PM-16-00074	0	2	0	2	CERRADO 3T
	PM-17-00023	2	0	0	2	ABIERTO
1	<b>GESTION LEGAL</b>	1	5	0	6	
	PM-16-00080	1	5	0	6	ABIERTO
2	<b>GRUPO DE CONTROL INTERNO DE GEST</b>	31	52	7	90	
	PM-17-00002	17	45	4	66	ABIERTO
	PM-17-00021	14	7	3	24	ABIERTO
2	<b>IMPLEMENTACION</b>	0	10	0	10	
	PM-16-00046	0	1	0	1	CERRADO 2T
	PM-16-00095	0	9	0	9	CERRADO 2T
1	<b>OFICINA ASESORA DE PLANEACION</b>	0	2	0	2	
	PM-16-00057	0	2	0	2	CERRADO 2T
1	<b>SEGUIMIENTO Y EVALUACION</b>	0	2	0	2	
	PM-16-00065	0	2	0	2	CERRADO 2T
2	<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA</b>	3	24	1	28	
	PM-16-00096	0	10	0	10	CERRADO 2T
	PM-17-00020	3	14	1	18	ABIERTO
1	<b>SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL</b>	12	2	0	14	
	PM-17-00032	12	2	0	14	ABIERTO
1	<b>TALENTO HUMANO</b>	4	2	0	6	
	PM-17-00001	4	2	0	6	ABIERTO
75	<b>Total general</b>	206	322	15	543	

### 6. NOVEDADES EN PLANES DE MEJORAMIENTO

Teniendo en cuenta la información recabada y el análisis de la misma se ha determinado que:

- Se recibieron ocho (8) solicitudes de los cuales seis (6) corresponden a solicitudes de Cambio de Responsables y dos (2) a solicitudes por cambio de fecha de finalización en la acción; las mismas fueron aprobadas y modificadas en el SIGER.



**ARN** Agencia para la  
Reincorporación  
y la Normalización

## INFORME DE SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORA TERCER TRIMESTRE 2017

### 7. CONCLUSIONES

Para el tercer trimestre de 2017, el Grupo de Control Interno cumplió con la meta propuesta de cumplimiento; sin embargo se hace necesario continuar con las campañas de seguimiento realizadas y al acompañamiento del profesional de Control Interno de Gestión que es el enlace con cada proceso y/o dependencia; de tal manera que los responsables de las acciones efectúen el registro oportuno de la solicitud de cierre de las misma. Es de aclarar que la efectividad en la aplicación de las acciones propuestas en los planes de mejora se han venido revisando en cada una de las auditorías realizadas, de igual manera se continuará con esta labor en las auditorías pendientes por realizar para la vigencia de 2017.

Elaboró: Yancy Urbano Velasco  
Profesional Especializado de Control Interno

Revisó y Aprobó: Eduardo Antonio Sanguinetti Romero  
Asesor Control Interno de Gestión  
Fecha de Elaboración: Octubre 13 de 2017