

**IDENTIFICACIÓN, PROCESO/DEPENDENCIA Y DETALLE DEL HALLAZGO**

**Fuente del hallazgo:** Auditoría interna  
**Tipo de plan:** Proceso  
**Proceso/Dependencia:** Implementación **Responsable:** NELSON DARIO VELANDIA BECERRA **Cargo:** Asesor  
**Número de auditoría:** AUD-1821

**ANÁLISIS DE CAUSAS**

**Metodología:** 5 Por ques? **Anexo análisis- causa:**

**FORMULACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO**

**Tipo hallazgo:** No conformidad

**Hallazgo:** 1. Se evidenció la materialización del riesgo del proceso de implementación, frente a "Falencias en la fidelización y actualización de los datos del Sistema de Información para la Reintegración" toda vez que doce (12) BIE desembolsados en 2018 no poseen fecha de acta de entrega de bienes cargada en el Sistema de Información para la Reintegración SIR, tal como se evidenció en los siguientes casos que presentan registro de aplicación del ISUN I:

- BIE-PDN-25750, con desembolso total el 06/08/2018 y aplicación de ISUN I el 18/09/2018
- BIE-PDN-25695, con desembolso total el 06/08/2018 y aplicación de ISUN I el 15/09/2018
- BIE-PDN-25594, con desembolso total el 06/08/2018 y aplicación de ISUN I el 18/09/2018
- BIE-PDN-25602, con desembolso total el 30/07/2018 y aplicación de ISUN I el 14/09/2018
- BIE-PDN-25605, con desembolso total el 30/07/2018 y aplicación de ISUN I el 15/09/2018
- BIE-PDN-25420, con desembolso total el 19/07/2018 y aplicación de ISUN I el 01/09/2018
- BIE-PDN-25435, con desembolso total el 19/07/2018 y aplicación de ISUN I el 10/09/2018
- BIE-PDN-25413, con desembolso total el 04/07/2018 y aplicación de ISUN I el 17/08/2018
- BIE-PDN-24918, con desembolso total el 30/05/2018 y aplicación de ISUN I el 10/08/2018
- BIE-PDN-24376, con desembolso total el 28/02/2018 y aplicación de ISUN I el 30/04/2018
- BIE-PDN-24365, con desembolso total el 28/02/2018 y aplicación de ISUN I el 28/04/2018
- BIE-PDN-20970, con desembolso total el 09/02/2018 y aplicación de ISUN I el 26/08/2018

Por otra parte, conforme al resultado de la auditoría AUD1835, aplicada al proceso de seguimiento del 10 al 24 de agosto de 2018, se observaron registros con inconsistencias de información así:

- 39 casos de PPR con fecha de radicación de BIE o URE posterior a la fecha de desembolso.
- 4 casos de PPR con fecha de acta de entrega antes del desembolso total del BIE o URE.

Lo anterior incumpliendo lo establecido en el numeral 6.1.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades de la NTC ISO 9001:2015, literal c. "prevenir o reducir efectos no deseados".

NOTA: Para la materialización del riesgo resultado de las dos auditorías (seguimiento AUD 1835 e Implementación AUD 1818), se recomienda formular un solo plan de mejoramiento.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	Ausencia de controles en el SIR, que permiten ingresar fechas sin tener en cuenta la lógica o coherencia de los posibles estados de los BIE en el momento del registro. Debilidades en el seguimiento y control frente al registro de las fechas de acta de entrega de bienes e insumos en el SIR. Debilidades en los procesos de socialización, entrenamiento y apoyación de los métodos de operación relacionados con BIE	1. Diseñar e implementar un mecanismo de control preventivo basado en alertas tempranas en el SIR mediante un trabajo colaborativo con OTI y la Subdirección de Seguimiento.	<b>Tipo de acción:</b> Correctiva <b>Fecha:</b> 2019-01-01 2019-10-31 Inicio Fin <b>Responsable:</b> FANNY ESTHER PEDREROS GAONA
2	Ausencia de controles en el SIR, que permiten ingresar fechas sin tener en cuenta la lógica o coherencia de los posibles estados de los BIE en el momento del registro. Debilidades en el seguimiento y control frente al registro de las fechas de acta de entrega de bienes e insumos en el SIR. Debilidades en los procesos de socialización, entrenamiento y apoyación de los métodos de operación relacionados con BIE	2. Presentar un reporte donde se explique cada uno de los casos de AEBEI evidenciados en los hallazgos con los ajustes respectivos y/o gestiones relacionadas.	<b>Tipo de acción:</b> Correctiva <b>Fecha:</b> 2019-01-01 2019-03-31 Inicio Fin <b>Responsable:</b> FANNY ESTHER PEDREROS GAONA
3	Ausencia de controles en el SIR, que permiten ingresar fechas sin tener en cuenta la lógica o coherencia de los posibles estados de los BIE en el momento del registro. Debilidades en el seguimiento y control frente al registro de las fechas de acta de entrega de bienes e insumos en el SIR. Debilidades en	3. Generar un informe de programación mensual de AEBEI a partir del reporte de desembolsos emitido por el área de pagaduría, que permita a los GT/PA adelantar las revisiones y actualizaciones pertinentes de manera oportuna.	<b>Tipo de acción:</b> Mejora <b>Fecha:</b> 2019-01-01 2019-10-31

**PLAN DE MEJORAMIENTO**

No. Plan: **PM-19-00001**

Fecha plan: **2019-01-08 04:11:45 PM**

	los procesos de socialización, entrenamiento y apropiación de los métodos de operación relacionados con BIE		<p>Inicio Fin</p> <p><b>Responsable:</b> FANNY ESTHER PEDREROS GAONA</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
4	Ausencia de controles en el SIR, que permiten ingresar fechas sin tener en cuenta la lógica o coherencia de los posibles estados de los BIE en el momento del registro. Debilidades en el seguimiento y control frente al registro de las fechas de acta de entrega de bienes e insumos en el SIR. Debilidades en los procesos de socialización, entrenamiento y apropiación de los métodos de operación relacionados con BIE	4. Realizar verificaciones mensuales de los registros de AEBEI registradas en el SIR, generando las alertas pertinentes.	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2019-01-01 2019-10-31</p> <p>Inicio Fin</p> <p><b>Responsable:</b> FANNY ESTHER PEDREROS GAONA</p>

**Tipo hallazgo:** No conformidad

**Hallazgo:** 2. El proceso de implementación presenta debilidades en el cumplimiento del instructivo de acceso al beneficio de inserción económica estímulo económico para planes de negocios – IR-I-01, toda vez que se evidenciaron (18) BIE de una muestra de treinta y dos (32), que no poseen registro en SIR de la fecha de aplicación del instrumento de seguimiento a unidades de negocio así:

- BIE-PDN-23577, con fecha de acta de entrega de bienes del 25/02/2018
- BIE-PDN-23578, con fecha de acta de entrega de bienes del 25/02/2018
- BIE-PDN-23140, con fecha de acta de entrega de bienes del 23/01/2018
- BIE-PDN-23441, con fecha de acta de entrega de bienes del 15/12/2017
- BIE-PDN-24450, con fecha de acta de entrega de bienes del 07/04/2018
- BIE-PDN-24694, con fecha de acta de entrega de bienes del 13/06/2018
- BIE-PDN-24758, con fecha de acta de entrega de bienes del 19/07/2018
- BIE-PDN-24245, con fecha de acta de entrega de bienes del 06/07/2018
- BIE-PDN-24706, con fecha de acta de entrega de bienes del 13/07/2018
- BIE-PDN-24394, con fecha de acta de entrega de bienes del 26/05/2018
- BIE-PDN-24639, con fecha de acta de entrega de bienes del 01/06/2018
- BIE-PDN-24640, con fecha de acta de entrega de bienes del 02/06/2018
- BIE-PDN-24641, con fecha de acta de entrega de bienes del 01/06/2018
- BIE-PDN-24772, con fecha de acta de entrega de bienes del 12/06/2018
- BIE-PDN-24786, con fecha de acta de entrega de bienes del 13/06/2018
- BIE-PDN-25060, con fecha de acta de entrega de bienes del 10/07/2018
- BIE-PDN-24378, con fecha de acta de entrega de bienes del 10/04/2018
- BIE-PDN-24796, con fecha de acta de entrega de bienes del 29/06/2018

Lo anterior incumpliendo lo establecido en el numeral 4.13, del instructivo de acceso al beneficio de inserción económica estímulo económico para planes de negocios – IR-I-01, el cual enuncia que "Para el registro de las visitas ISUN en el sistema, correspondientes al mes en trámite, se tiene determinado como plazo máximo para el cargue de la información en el sistema hasta el día 5 hábil de cada mes".

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	Procesos de socialización y apropiación de los métodos de operación y lineamientos que resultan insuficientes frente a la responsabilidad del desarrollo del acompañamiento y el registro de la información. Falta de controles en el SIR, que generan errores en el registro de fechas y permiten registrar información sin tener en cuenta la lógica o coherencia de acuerdo a los posibles estados de los BIE. No se generan a través del SIR las alertas dirigidas a los profesionales de los GT/PA relacionadas con los procedimientos ISUN.	1. Actualizar, publicar y socializar los métodos de operación relacionados con el trámite y seguimiento del Beneficio de Inserción Económica.	<p><b>Tipo de acción:</b> Correctiva</p> <p><b>Fecha:</b> 2019-01-01 2019-03-31</p> <p>Inicio Fin</p> <p><b>Responsable:</b> FANNY ESTHER PEDREROS GAONA</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
2	Procesos de socialización y apropiación de los métodos de operación y lineamientos que resultan insuficientes frente a la responsabilidad del desarrollo del acompañamiento y el registro de la información. Falta de controles en el SIR, que generan errores en el registro de fechas y permiten registrar información sin tener en cuenta la lógica o coherencia de acuerdo a los posibles estados de los BIE. No se generan a través del SIR las alertas dirigidas a los profesionales de los GT/PA relacionadas con los procedimientos ISUN.	2. Desarrollar procesos de entrenamiento con los RII y RI enfocados en las herramientas y demás métodos de operación relacionados con el proceso de trámite y seguimiento de los BIE	<p><b>Tipo de acción:</b> Correctiva</p> <p><b>Fecha:</b> 2019-03-01 2019-06-30</p> <p>Inicio Fin</p> <p><b>Responsable:</b> FANNY ESTHER PEDREROS GAONA</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
3	Procesos de socialización y apropiación de los métodos de operación y lineamientos que resultan insuficientes frente a la responsabilidad del desarrollo del acompañamiento y el registro de la información. Falta de controles en el SIR, que generan errores en el registro de fechas y permiten registrar información sin tener en cuenta la lógica o coherencia de acuerdo a los posibles estados de los BIE. No se generan a través del SIR las alertas dirigidas a los profesionales de los GT/PA relacionadas con los procedimientos ISUN.	3. Implementar un mecanismo de control preventivo en el SIR, que permita la identificación de alertas tempranas frente a la validación de fechas y demás registros que se generan en los GT/PA,	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2019-01-01 2019-10-31</p> <p>Inicio Fin</p> <p><b>Responsable:</b> FANNY ESTHER PEDREROS GAONA</p>
Nro	CAUSA	ACCIÓN	

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"



**Tipo hallazgo:** No conformidad

**Hallazgo:** 4. El proceso de implementación presenta debilidades frente al cumplimiento del procedimiento control de producto y/o servicio no conforme (P/SNC), toda vez que:

- a. 11 casos de la muestra seleccionada, no cuentan con registro en SIGER de tratamiento aplicado al P/SNC, incumpliendo los tiempos establecidos para la aplicación del mismo.
- b. 8 casos de la muestra seleccionada, cuentan con el registro en SIGER de tratamiento aplicado al P/SNC de manera extemporánea, toda vez que el tratamiento fue aplicado posterior a los 60 días establecidos en la matriz de producto y servicio no conforme como tiempo de tratamiento para el servicio de apoyo a la reintegración.
- c. No se ha realizado evaluación semestral de los casos identificados en cada ARN Región o dependencia para determinar cuáles requieren plan de mejoramiento.

Lo anterior incumpliendo lo establecido en las actividades 8, 9 y 13 del procedimiento control de producto y/o servicio no conforme (P/SNC) – IR-P-10.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	No se generan oportunamente las alertas relacionadas con el cumplimiento de los tiempos para el registro de tratamiento y resolución de los casos registrados. Los métodos de operación existentes no responden a contexto actual de la metodología. Falta de apropiación de las herramientas definidas para el control del PSNC por parte de los colaboradores de los GT/PA.	1. Generar periódicamente (mensual) reportes de seguimiento sobre los casos abiertos en el aplicativo y generar las alertas pertinentes a los GT/PA.	<p><b>Tipo de acción:</b> Correctiva</p> <p><b>Fecha:</b> 2019-01-01      2019-10-31  <span style="margin-left: 150px;">Inicio</span> <span style="margin-left: 100px;">Fin</span></p> <p><b>Responsable:</b> CARLOS EDUARDO LLANOS GIL</p>
2	No se generan oportunamente las alertas relacionadas con el cumplimiento de los tiempos para el registro de tratamiento y resolución de los casos registrados. Los métodos de operación existentes no responden a contexto actual de la metodología. Falta de apropiación de las herramientas definidas para el control del PSNC por parte de los colaboradores de los GT/PA.	2. Actualizar, publicar y socializar los métodos de operación relacionados con el PSNC, haciendo énfasis en los aspectos identificados en la auditoría.	<p><b>Tipo de acción:</b> Correctiva</p> <p><b>Fecha:</b> 2019-01-01      2019-04-30  <span style="margin-left: 150px;">Inicio</span> <span style="margin-left: 100px;">Fin</span></p> <p><b>Responsable:</b> CARLOS EDUARDO LLANOS GIL</p>
3	No se generan oportunamente las alertas relacionadas con el cumplimiento de los tiempos para el registro de tratamiento y resolución de los casos registrados. Los métodos de operación existentes no responden a contexto actual de la metodología. Falta de apropiación de las herramientas definidas para el control del PSNC por parte de los colaboradores de los GT/PA.	3. Realizar jornadas de entrenamiento con los GT/PA, sobre los métodos de operación actualizados del PSNC.	<p><b>Tipo de acción:</b> Mejora</p> <p><b>Fecha:</b> 2019-04-01      2019-06-30  <span style="margin-left: 150px;">Inicio</span> <span style="margin-left: 100px;">Fin</span></p> <p><b>Responsable:</b> CARLOS EDUARDO LLANOS GIL</p>

**Tipo hallazgo:** No conformidad

**Hallazgo:** 5. El proceso de implementación (GT/PA) no está cumpliendo con los tiempos de respuesta a las peticiones, tal como se evidenció para los siguientes trece (13) casos:

- a. EXT18-000906, petición, se respondió con 1 día de extemporaneidad.
- b. EXT18-001781, derecho de petición, se respondió con 1 día de extemporaneidad.
- c. EXT18-004140, petición, se respondió con 4 días de extemporaneidad.
- d. EXT18-004620, petición de información, se respondió con 1 día de extemporaneidad
- e. EXT18-005963, petición de información, se respondió con 1 día de extemporaneidad
- f. EXT18-005991, petición de información, se respondió con 3 días de extemporaneidad
- g. EXT18-006241, petición de información, se respondió con 4 días de extemporaneidad
- h. EXT18-007553, derecho de petición, se respondió con 1 día de extemporaneidad
- i. EXT18-010012, petición, se respondió con 1 día de extemporaneidad
- j. EXT18-010754, petición de información, se respondió con 1 día de extemporaneidad
- k. EXT18-010757, petición de información, se respondió con 1 día de extemporaneidad
- l. EXT18-011435, petición, se respondió con 4 días de extemporaneidad
- m. EXT18-011849, petición de información, se respondió con 1 día de extemporaneidad

Lo anterior incumpliendo lo establecido en el artículo 30 de la ley 1755 de 2015, el cual enuncia que ...Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días y lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, el cual enuncia que ...toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción y Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	Ausencia de controles en los GT/PA que permitan identificar oportunamente las alertas frente al incumplimiento de los tiempos para responder a las peticiones recibidas. No se realizó revisión oportuna de trámites asignados en SIGOB por	1. Solicitar a los GT/PA involucrados en el Hallazgo un reporte mensual que de cuenta del seguimiento y respuesta oportuna de los PQRS-D recibidas.	<p><b>Tipo de acción:</b> Correctiva</p>

**PLAN DE MEJORAMIENTO**

No. Plan: **PM-19-00001**

Fecha plan: **2019-01-08 04:11:45 PM**

	parte del profesional de la Subdirección Territorial, lo que no permitió que se generaran a tiempo las alertas correspondientes desde el Nivel Central		<b>Fecha:</b> 2019-01-01 2019-03-31 Inicio Fin <b>Responsable:</b> CARLOS EDUARDO LLANOS GIL
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
2	Ausencia de controles en los GT/PA que permitan identificar oportunamente las alertas frente al incumplimiento de los tiempos para responder a las peticiones recibidas. No se realizó revisión oportuna de trámites asignados en SIGOB por parte del profesional de la Subdirección Territorial, lo que no permitió que se generaran a tiempo las alertas correspondientes desde el Nivel Central	2. Solicitar al Grupo de atención al ciudadano la remisión del correo electrónico de "ALERTA CASOS ACTIVOS SIR Y SIGOB" alerta que se debe emitir semanalmente por parte de este proceso.	<b>Tipo de acción:</b> Correctiva <b>Fecha:</b> 2019-01-01 2019-01-31 Inicio Fin <b>Responsable:</b> CARLOS EDUARDO LLANOS GIL
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
3	Ausencia de controles en los GT/PA que permitan identificar oportunamente las alertas frente al incumplimiento de los tiempos para responder a las peticiones recibidas. No se realizó revisión oportuna de trámites asignados en SIGOB por parte del profesional de la Subdirección Territorial, lo que no permitió que se generaran a tiempo las alertas correspondientes desde el Nivel Central	3. Realizar seguimiento semanal a las PQRSD a cargo de los GT/PA a través del reporte semanal de "ALERTA CASOS ACTIVOS SIR Y SIGOB" que emite atención al ciudadano, generando las alertas a que haya lugar de acuerdo al seguimiento semanal.	<b>Tipo de acción:</b> Mejora <b>Fecha:</b> 2019-02-01 2019-10-31 Inicio Fin <b>Responsable:</b> CARLOS EDUARDO LLANOS GIL

**Tipo hallazgo:** No conformidad

**Hallazgo:** 6. El proceso de implementación (GT/PA) no está dando cumplimiento al instructivo para la Orientación y Apoyo por riesgo de seguridad contra la vida e integridad física de las PPR, toda vez que:

Los UPAR-3829, UPAR-3857 y UPAR-4092 no tienen adjunto en SIR el formulario de inscripción para el programa de prevención y protección de la UNP

Los UPAR-4040, UPAR-4044, UPAR-4054, UPAR-4105, UPAR-4107, UPAR-4113, UPAR-4092, UPAR-4098, UPAR-4116, UPAR-4137, UPAR-4145, UPAR-4043, UPAR-4045 y UPAR-4154, tienen diligenciado el Formato de Orientación y Apoyo para el traslado de Riesgos - IR-F-58 documento que fue eliminado del listado de maestro de documentos desde el 20/04/2018.

De la muestra seleccionada (7 GT/PA) el GT Antioquia Choco no cuenta con el acta de reunión trimestral de balance de casos de riesgo.

Lo anterior incumpliendo lo establecido en numeral 4 manejo de la documentación y 5.6 sistema de monitoreo de casos de riesgo del instructivo para la gestión y apoyo económico por riesgo de seguridad contra la vida e integridad física de la población objeto de atención – IR-I-13, el cual enuncia que "El Coordinador y el Profesional (Abogado) del GT/PA, tienen la obligación de crear cada caso en el SIR y adjuntar toda la documentación relacionada, es su responsabilidad hacer toda la gestión de los casos de riesgo, seguimiento, acompañamiento y monitoreo de cada caso dejando las constancias en el SIR" y "En los Grupos Territoriales el coordinador y el asesor jurídico del GT deberán de manera trimestral hacer una reunión de balance de casos de riesgo" respectivamente.

Nro	CAUSA	ACCIÓN	
1	Falencias en la actualización de los métodos de operación relacionados con la Orientación y Apoyo por riesgo de seguridad contra la vida e integridad física de las PPR Debilidades en la apropiación de los métodos de operación y demás herramientas definidas para la Orientación y Apoyo por riesgo de seguridad contra la vida e integridad física de las PPR, por parte de los GT/PA	1. Actualizar, publicar y socializar los métodos de operación relacionados la Orientación y Apoyo por riesgo de seguridad contra la vida e integridad física de las PPR, con los profesionales de los GT/PA.	<b>Tipo de acción:</b> Correctiva <b>Fecha:</b> 2019-01-01 2019-04-30 Inicio Fin <b>Responsable:</b> WILLIAM ARMANDO FONSECA FLOREZ
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
2	Falencias en la actualización de los métodos de operación relacionados con la Orientación y Apoyo por riesgo de seguridad contra la vida e integridad física de las PPR Debilidades en la apropiación de los métodos de operación y demás herramientas definidas para la Orientación y Apoyo por riesgo de seguridad contra la vida e integridad física de las PPR, por parte de los GT/PA	2. Desarrollar procesos de entrenamiento con los RII y RI enfocados en las herramientas y demás métodos de operación relacionados con la Orientación y Apoyo por riesgo de seguridad contra la vida e integridad física de las PPR.	<b>Tipo de acción:</b> Mejora <b>Fecha:</b> 2019-03-01 2019-06-30 Inicio Fin <b>Responsable:</b> WILLIAM ARMANDO FONSECA FLOREZ
Nro	CAUSA	ACCIÓN	
3	Falencias en la actualización de los métodos de operación relacionados con la Orientación y Apoyo por riesgo de seguridad contra la vida e integridad física de las PPR Debilidades en la apropiación de los métodos de operación y demás herramientas definidas para la Orientación y Apoyo por riesgo de seguridad contra la vida e integridad física de las PPR, por parte de los GT/PA	3. Realizar verificaciones periódicas a partir de la implementación de los métodos de operación relacionados con la Orientación y Apoyo por riesgo de seguridad contra la vida e integridad física de las PPR y retroalimentar las alertas que se detecten.	<b>Tipo de acción:</b> Mejora <b>Fecha:</b> 2019-01-01 2019-10-31 Inicio Fin <b>Responsable:</b> WILLIAM ARMANDO FONSECA FLOREZ

"TODA IMPRESIÓN FÍSICA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"

**PLAN DE MEJORAMIENTO**

No. Plan:

Fecha plan:

Anexos:

**ACTAS ASOCIADAS**

Número(s) de acta:

Elaborado por: