



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)

INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO

(Periodo: 01 de noviembre de 2019 a 31 de diciembre de 2019)

BOGOTÁ D.C., ENERO DE 2020

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. DIMENSION TALENTO HUMANO	5
1.1.1 Estructura Orgánica	5
1.1.2 Plan Institucional de Formación y Capacitación (PIC).....	6
1.1.3 Inducción y Reinducción.....	7
1.1.4 Programa de Bienestar Social e Incentivos	8
1.1.5 Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (P-SST)	9
1.1.6 Acuerdos de Gestión.....	10
1.2 Política de Integridad	10
2. DIMENSIÓN: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	11
2.1 Política Planeación Institucional.....	11
2.2 Política Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gatos Público.....	13
3. DIMENSIÓN: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS	14
3.1 Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos ..	14
3.2 Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital	14
3.3 Política de Defensa Jurídica.....	17
3.4 Política de Servicio al ciudadano.....	18
3.5 Política de Racionalización de trámites	19
3.6 Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.....	20
4. DIMENSIÓN EVALUACIÓN DE RESULTADOS	20
5. DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	21
5.1 Política de Gestión Documental	23
5.2 Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción.....	23
6. DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	24
7. DIMENSIÓN: CONTROL INTERNO	24
7.1 Ambiente de Control.....	24
7.2 Evaluación del Riesgo	25

7.3	Actividades de Control	25
7.3.1	Información y Comunicación	26
7.3.2	Actividades de monitoreo	26
8.1	Conclusiones.....	27
8.2	Recomendación o Aspecto por fortalecer	27

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la estructura del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), establecido mediante el decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, la Agencia presenta este informe enfocado en el mencionado modelo; así las cosas, este documento se desarrollará bajo el Ciclo: Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) y, también, bajo las siete (7) dimensiones establecidas en el MIPG a saber: Talento Humano; Direccionamiento Estratégico y Planeación; Gestión de Valores con Resultado; Evaluación para el Resultado; Control Interno; Información y Comunicación; y, Gestión del Conocimiento e Innovación.

Para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Control Interno se tienen los siguientes roles y responsabilidades:

- **Línea Estratégica de Defensa:** la conforman la Alta Dirección y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
- **Primera Línea de Defensa:** La ejecutan todos los Funcionarios y contratistas d la Agencia, en cumplimiento de sus funciones, obligaciones, actividades y tareas asignadas.
- **Segunda Línea de Defensa:** La desarrollan los lideres, coordinadores y/o jefes que tienen funciones, actividades o acciones que tengan que reportar información de la gestión institucional general o transversal.
- **Tercera Línea de Defensa:** La realiza el Grupo de Control Interno de Gestión, a través de sus roles y/o responsabilidades.

Para el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 156 del decreto 1506 de 2019 y la Circular Externa N° 100–006 del 19 de diciembre de 2019, donde los Jefes de las Oficinas de Control Interno tienen que presentar un informe del estado del Sistema de Control Interno articulado, a su vez, con el MIPG y de conformidad con el esquema del informe pormenorizado que se viene desarrollando.

De acuerdo con lo anterior, se presenta el informe correspondiente con corte a diciembre 31 de 2019.

1. DIMENSION TALENTO HUMANO

Esta dimensión desarrolla las políticas de Talento Humano y de Integridad desarrollando y aplicando controles acordes con el Sistema Integrado de Gestión Institucional de la siguiente manera:

1.1 Política de Talento Humano

Como resultado de la aplicación de los controles establecidos en la documentación del Proceso de Gestión de Talento Humano, al cierre de la Vigencia 2019, se obtuvieron los siguientes resultados:

1.1.1 Estructura Orgánica

Durante el periodo de noviembre a diciembre de 2019, la estructura orgánica de la agencia presentó las siguientes modificaciones:

- Mediante la expedición de la Resolución N° 3991 del 28 de noviembre de 2019 se modifican los grupos internos de trabajo de la Subdirección Territorial así:

2.3 SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL:

- 2.3.3. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Urabá
- 2.3.4. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Bajo Magdalena Medio
- 2.3.5. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Atlántico - Magdalena
- 2.3.6. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Bogotá
- 2.3.7. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Cundinamarca, Boyacá Casanare (CBC)
- 2.3.8. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Santander
- 2.3.9. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Valle del Cauca
- 2.3.10. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Norte de Santander
- 2.3.11. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Caquetá
- 2.3.12. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Tolima
- 2.3.13. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Antioquia – Chocó
- 2.3.14. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Córdoba
- 2.3.15. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Eje Cafetero
- 2.3.16. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Bolívar – Sucre
- 2.3.17. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Cesar – La Guajira
- 2.3.18. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Meta y Orinoquía
- 2.3.19. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Huila
- 2.3.20. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Nariño
- 2.3.21. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Cauca

2.3.22. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Arauca

Punto de Atención (PA)

1. Agencia para la Reincorporación y la Normalización Putumayo

- Mediante la Resolución 4034 del 2 de diciembre de 2019 se modificó la conformación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la siguiente manera:

1. Director General o su delegado
2. Secretario General, quien presidirá el Comité
3. Director Programático de Reintegración, o su delegado
4. Subdirector Territorial
5. Subdirector de Seguimiento
6. Subdirector de Gestión Legal del Proceso de Reintegración
7. Subdirector Financiero
8. Subdirector Administrativo
9. Jefe de la Oficina Asesora de Planeación quien ejercerá la Secretaría Técnica
10. Jefe de la Oficina Asesora de Tecnologías de la Información
11. Jefe de la Oficina Asesora Jurídica
12. Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones
13. Asesor del Grupo de Corresponsabilidad
14. Asesor del Grupo de Talento Humano
15. Asesor del Grupo de Atención al Ciudadano
16. Asesor del Grupo de Gestión Contractual

PARÁGRAFO: de acuerdo con lo definido en el párrafo 3 del artículo 2.2.22.3.8 del decreto 1083 de 2015, el Asesor de Control Interno de Gestión será un invitado permanente del Comité Institucional de Gestión y Desempeño con voz, pero sin voto.

El Organigrama de la Entidad se puede consultar en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/organigrama.aspx>.

1.1.2 Plan Institucional de Formación y Capacitación (PIC)

De acuerdo con la programación establecida para el periodo objeto de análisis, se desarrollaron un total de siete (6) actividades de siete (07) planeadas cumpliendo, así, con el 100% del indicador. Las actividades mencionadas son las siguientes:

**INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO
(Periodo: 01 de noviembre de 2019 a 31 de diciembre de 2019)**

EJE PRIORIZADO	PROGRAMAS DE APRENDIZAJE	PRESUPUESTO EJECUTADO
Gestión del conocimiento	Formación de Auditores SGSST / ISO 27001	\$ 33'903.100
Valor público	Gerencia estratégica / Habilidades comunicativas y relacionamiento / Gestión de Riesgos / Estrategias de Comunicación / Liderazgo	\$ 11'865.954
	Tributaria / Facturación electrónica	\$ 2'760.000
Otros congresos seminarios y actualizaciones	Congreso Derecho Disciplinario	\$0
	Congreso Derecho Procesal	\$ 2'700.000
	Congreso Contratación Estatal	\$ 4'878.000
	Curso CIDENAL Escuela Superior de Guerra	\$ 3'187.500
Total Programación Anual		\$ 59'294.554

Como resultado final de la gestión 2019 el plan institucional de capacitación PIC, obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 100%.

1.1.3 Inducción y Reinducción

Durante el periodo objeto de análisis ingresaron seis (6) nuevos funcionarios a la Agencia; de estos a tres (3) de ellos se les efectuaron las inducciones correspondientes, mientras que a los tres (3) restantes se les va a reprogramar por necesidades del servicio.

OFICINA	DENOMINACIÓN DEL CARGO	FECHA DE INGRESO	FECHA DE INDUCCIÓN
Dirección General	Asesor	6/11/2019	25 de noviembre
Grupo de Sistemas de la Información	Profesional Especializado	12/11/2019	25 al 28 de noviembre
Grupo de Control Interno de Gestión	Profesional Especializado	25/11/2019	25 al 28 de noviembre
ARN Atlántico	Profesional Especializado	27/11/2019	Reprogramada por necesidades del servicio
Grupo de Administración de Salarios y Prestaciones	Profesional Especializado	2/12/2019	Reprogramada por necesidades del servicio
Grupo de Desarrollo del Talento Humano	Profesional Especializado	9/12/2019	Reprogramada por necesidades del servicio

En el caso de los entrenamientos en los puestos de trabajo se realizaron seis (6) actividades sobre este particular las cuales, en consecuencia, tuvieron como beneficiarios a los mismos funcionarios que entraron en el periodo mencionado.

1.1.4 Programa de Bienestar Social e Incentivos

Durante el periodo objeto de estudio se efectuaron 16 actividades de 15 programadas debido a que se efectuaron dos (2) Juegos Deportivos de Integración en este periodo; en términos porcentuales esto equivale al 100% de lo programado. Las actividades en mención fueron las siguientes:

- Gimnasios
- Dos (2) Juegos Deportivos de Integración de los Servidores Públicos (II y III Trimestre)
- Talleres de artes, manualidades, cocina, yoga, baile, rumboterapia, aeróbicos y/o zumba
- Días de las Profesiones y Oficios
- Publicación de felicitación de cumpleaños
- Aniversario ARN
- Ferias (Educativa, Ahorro, Vivienda, Servicios Médicos, entre otros)
- Caja de Compensación Familiar
- Visita Planes Exequiales
- Novena de Aguinaldos
- Día integración niños ARN
- Trabajo en equipo y cierre de gestión
- Implementación Actividades de Clima y gestión del cambio (III Fase)
- Continuidad en la implementación y socialización del Código de Integridad de los Servidores Públicos
- Continuidad al fortalecimiento de las Políticas, Puntos y Beneficios ARN, según la circular 019 de 2018
- Continuidad a la divulgación y uso de las de nuevas estrategias para acumulación de puntos ARN e impulso de las mismas
- Diseño y divulgación del programa de incentivos individuales y por grupo.

Como resultado final de la gestión 2019 el Programa de Bienestar Social e Incentivos, obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 100%.

1.1.5 Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (P–SST)

Se ejecutaron 12 actividades de las 13 programadas cumpliendo, de esta manera, con el 92,30% de lo previsto. Sin embargo, es preciso indicar que no se pudo realizar la entrega de elementos de protección personal a los funcionarios del Almacén y De Gestión Documental y, también, la entrega de la señalización de emergencias y la dotación de botiquines y extintores en las sedes de la Agencia a escala nacional debido a que el proceso de contratación quedó desierto.

Las actividades en mención son las siguientes:

1. Seguimiento a las actividades del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)
2. Realizar verificación y actualización (si se requiere) de los requisitos legales de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) aplicables a la Entidad
3. Realizar inducción en SST a los nuevos funcionarios de la Agencia
4. Realizar capacitación y reinducción en SST a Grupos Territoriales y Puntos de Atención conforme con la temática establecida para el periodo
5. Realizar actualización y ajustes del documento del Programa para Prevenir Desórdenes Músculo–esqueléticos
6. Continuar con la realización y seguimiento del Programa de Manejo del Dolor y consolidar estadísticas
7. Realizar de pausas activas en sedes administrativas.
8. Realizar inspecciones ergonómicas de los puestos de trabajo incluyendo orden y aseo, así como elementos de seguridad y emergencias.
9. Realizar exámenes médicos ocupacionales de ingreso y egreso al personal a quienes aplique
10. Implementar actividades de intervención psicosocial a la población
11. Implementar el Programa para la prevención de enfermedades visuales con las actividades de intervención a la población
12. Realizar actividades de prevención del riesgo cardiovascular

Como resultado final de la gestión 2019 del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 100%.

1.1.6 Acuerdos de Gestión

Teniendo en cuenta la metodología de evaluación de los Gerentes Públicos, entre el 01 de noviembre y el 31 de diciembre de la Vigencia 2019 no se realizaron evaluaciones a los Acuerdos de Gestión ya que la calificación se realiza de manera anual; en consecuencia, la evaluación correspondiente se verá reflejada en el próximo informe.

Con respecto a las evaluaciones de los funcionarios de carrera nombrados en periodo de prueba, se efectuó, una vez cumplido los seis (6) meses desde la fecha de su posesión, un proceso de calificación que arrojó los siguientes resultados:

- 21 personas con calificación sobresaliente.
- 4 personas con calificación alto.
- 1 persona con calificación satisfactoria. (suscribió plan de mejoramiento)

1.2 Política de Integridad

Desde el 01 de noviembre al 31 de diciembre de la Vigencia 2019, la ARN implementó la Estrategia de Socialización de los Principios y Valores de la Entidad a través de las siguientes acciones:

- Se efectuó la divulgación de los resultados de la Encuesta de Percepción de Integridad a través de la Intranet.
- Se continuó con la estrategia de comunicación articulada con la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC), empleando fondos de pantalla, *banner*, boletines y carteleras virtuales.
- Se continua con el uso del correo electrónico de Talento Humano con el fin de recibir observaciones, comentarios y/o sugerencias sobre la percepción de la implementación y divulgación del Código de Integridad.
- Adicionalmente, el 18 de octubre de 2019 se desarrolló una jornada denominada “Reto ARN”, que consistió en realizar actividades lúdico–recreativas, enfocadas en valores, liderazgo, comunicación y trabajo en equipo.
- Se aplicó la encuesta de identificación de necesidades acerca de la percepción que tienen los funcionarios y contratistas de la ARN sobre la

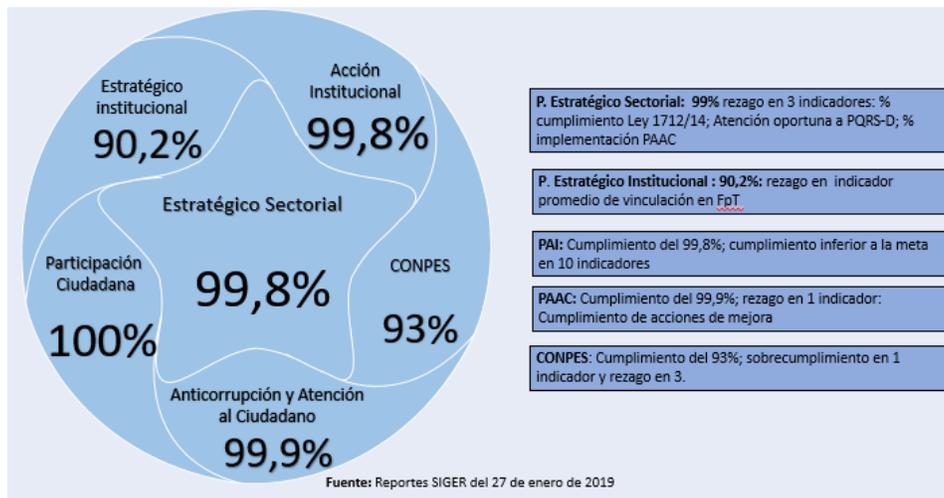
implementación y socialización del Código de Integridad; la mencionada actividad fue diligenciada por 140 personas y tuvo mayor acogida la realización de actividades lúdicas enfocadas a la interiorización de los valores y compromisos éticos con 70 respuestas positivas.

2. DIMENSIÓN: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

Esta dimensión desarrolla dos (2) políticas; las mismas se ejecutaron acorde con los controles definidos para cada una.

2.1 Política Planeación Institucional

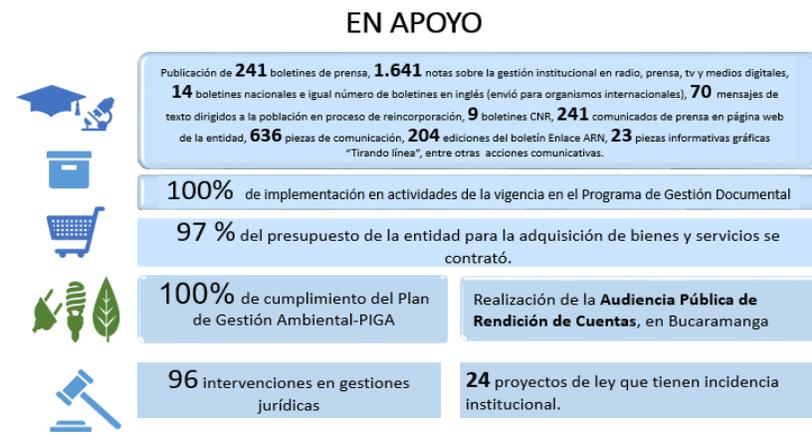
Para la ejecución del cuarto trimestre de 2019 se presentó en Comité Directivo la ejecución de la Gestión Institucional de la ARN, arrojando los siguientes resultados:



Para más información sobre este particular se invita a los lectores a acceder a la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Informes-de-gestion.aspx>

Basado en lo anterior, se presentan los principales logros obtenidos en el cuarto trimestre, así:



- **Cumplimiento del desempeño institucional**

Para la evaluación de este desempeño se tienen como referencia los resultados de los indicadores de los procesos los cuales, durante la Vigencia Fiscal 2019, obtuvieron un nivel de desempeño SIGER del **99.96%**; en cuanto a la Revisión de Control Interno se obtuvo un nivel de desempeño del **98.36%**. La escala desagregada se desarrolló de la siguiente manera:

Tipo de proceso	Nombre del proceso	Cumplimiento Acumulado Anual	Revisión Control Interno
Estratégico	Gestión de Relaciones Externas	100,00%	100,00%
	Direccionamiento Estratégico	100,00%	100,00%
	Gestión de Comunicaciones	100,00%	100,00%
Misional	Gestión Legal	100,00%	100,00%
	Implementación	100,00%	97,00%
	Seguimiento	100,00%	100,00%
	Diseño	100,00%	97,00%
Apoyo	Gestión de Talento Humano	100,00%	95,00%
	Gestión Documental	100,00%	100,00%
	Gestión Financiera	100,00%	100,00%
	Gestión Jurídica	100,00%	95,00%
	Atención al Ciudadano	100,00%	100,00%
	Gestión de Tecnologías de la Información	100,00%	98,00%
	Gestión Administrativa	100,00%	97,50%
	Gestión de adquisición de bienes y servicios	100,00%	95,00%
Evaluación y Control	Evaluación Control y Mejoramiento	99,31%	99,31%

Para más información sobre este particular se invita a los lectores a acceder a la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Informes-de-gestion.aspx>

2.2 Política Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gatos Público

En cumplimiento de esta política la Agencia ha desarrollado su gestión bajo los lineamientos del gasto público y en cumplimiento de la normatividad vigente en materia de ejecución presupuestal; así las cosas, el Grupo de Control Interno de Gestión ha venido verificando la austeridad en el gasto público de la ARN y presenta los informes correspondientes a las personas interesadas en el portal electrónico de la Agencia; el mismo puede ser consultado en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Informes-de-Austeridad-en-el-Gasto.aspx>

Con corte a diciembre 31 de la Vigencia 2019 la Agencia presenta una ejecución presupuestal sobre compromiso del **99,17%** y sobre obligaciones del **84,59%**.

Dicha información se puede consultar en la siguiente dirección electrónica:
<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Informacin%20Financiera%20y%20Contable/2019%20-%20Diciembre.pdf>

3. DIMENSIÓN: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

3.1 Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos

En cumplimiento de esta política la Agencia viene desarrollando aspectos, tanto misionales como operacionales, tales como la creación de instrumentos requeridos (procedimientos, instructivos, manuales y formatos de los procesos); en el mismo orden de ideas, se ha actualizado la información exigida por la Ley de Transparencia.

Esta información se puede consultar en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/ley-transparencia-acceso-informacion.aspx>.

3.2 Políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital

En desarrollo de esta política la Agencia ha venido implementando las disposiciones que, tanto el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) como el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MinTIC), han determinado para este fin; en desarrollo de estas disposiciones se han realizado las siguientes acciones:

- **Sello de la Excelencia en Gobierno Digital:** La ARN cuenta con los siguientes sellos de calidad:

- Nivel 1 de la categoría “Gobierno Abierto – Datos Abiertos” otorgando sellos de excelencia “Gobierno Digital” para el producto o servicio: “La Reintegración en cifras”.



- Nivel 1 de la categoría “Gobierno Abierto – Datos Abiertos” otorgando sellos de excelencia “Gobierno Digital” para el producto o servicio: “Estadísticas de las personas desmovilizadas que han ingresado al Proceso de Reintegración”.



- para el día 14 de noviembre de la Vigencia 2019 la Agencia se postuló para el Sello de Excelencia “Gobierno Digital” en la Categoría “Gobierno Abierto – Ejercicios de Participación, Nivel 1” para el Servicio o Producto: “Rendición de Cuentas 2017”.
- **Implementación de la Política de Gobierno Digital:** durante la Vigencia 2019 se cumplió con las acciones, productos e indicadores establecidos; como resultado de lo anterior se obtuvo un cumplimiento del 100%.
- **Implementación del “Plan Estratégico de Tecnologías de la Información”:** durante la Vigencia 2019 se cumplió con las acciones, productos e indicadores establecidos; como resultado de lo anterior se obtuvo un cumplimiento del 100%.
- **Plan de Seguridad y Privacidad de la Información:** durante la Vigencia 2019 se cumplió con las acciones, productos e indicadores establecidos; como resultado se obtuvo un cumplimiento del 100%.
- **Porcentaje de requerimientos implementados en el Sistema Misional:** durante la Vigencia 2019 se cumplió con las acciones, productos e indicadores establecidos; como resultado de la anterior se obtuvo un cumplimiento del 100%.
- **Porcentaje de requerimientos implementados en Sistemas de Apoyo:** durante la Vigencia 2019 se cumplió con las acciones, productos e indicadores establecidos; como resultado de lo anterior se obtuvo un cumplimiento del 100%.

Para más información sobre este particular se invita a los lectores a acceder a la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Informes-de-gestion.aspx>

3.3 Política de Defensa Jurídica

La Agencia, a través de la Oficina Asesora Jurídica (OAJ), viene aplicando los controles establecidos en las disposiciones legales, las funciones asignadas e instrumentos documentales del proceso Gestión Jurídica de la Agencia, en especial en lo referente a la atención judicial y administrativa de procesos y acciones judiciales.

Como resultado para este periodo de corte se realizaron las siguientes acciones:

- Siete (7) actuaciones en trámite de Acción de Tutela.
- Una (1) audiencia de pruebas
- Una (1) audiencia de conciliación prejudicial
- Una (1) audiencia penal
- Una (1) audiencia inicial
- Una (1) contestación de demanda

En lo relacionado con la oportunidad de emisión de conceptos legales durante la Vigencia 2019 se cumplió con el 100%.

Por otra parte, el Comité de Conciliación viene sesionando de manera permanentemente en la Entidad atendiendo, especialmente, los casos que se generan acerca de los Procesos de Reintegración y de Reincorporación; a la fecha de corte del presente informe la Agencia no ha tenido fallos en su contra.

Los procesos judiciales que adelanta la Agencia se pueden consultar en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/layouts/15/xlviewer.aspx?id=/es/atencion/SiteAssets/Judiciales%20en%20contra%20de%20la%20ARN.xlsx>

3.4 Política de Servicio al ciudadano

Para facilitar el control y el acceso de los ciudadanos a la información y la generación de solicitudes de la Agencia se cuenta con los siguientes servicios, a saber:

- Espacios físicos para el contacto con la ciudadanía.
- Servicio telefónico de contacto con la ciudadanía (fijos, móviles, líneas gratuitas y fax).
- Correo electrónico institucional.
- Correo físico o postal.
- Vínculo al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

La información pertinente puede ser consultadas en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/ley-transparencia-acceso-informacion.aspx>.

Según el Plan de Acción de la Agencia para la Vigencia 2019 el Grupo de Atención Ciudadano obtuvo un cumplimiento del 100%. Por otra parte, durante el periodo objeto de análisis se obtuvo un nivel de satisfacción frente a la respuesta de peticiones del **89,38%**.

Adicionalmente, la Entidad viene presentado los reportes de PQRS–D, los cuales se pueden consultar en la siguiente dirección:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/pqrs-d.aspx>

Finalmente, se presentó el Informe de Gestión de Anticorrupción y Atención Ciudadana a cargo de la OAP y el Grupo de Control Interno de Gestión; esta información se puede consultar en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Informes-Plan-Anticorrupci%C3%B3n-y-Atenci%C3%B3n.aspx>

3.5 Política de Racionalización de trámites

Los tramites y procedimientos que actualmente la Agencia tiene definidos son los siguientes:

- **Trámites**

- Beneficio de estímulo económico para planes de negocio o capital semilla a participantes de los Procesos de Reintegración y de Reincorporación.
- Beneficio de estímulo económico para educación superior, en el nivel profesional para Personas en Proceso de Reintegración y de Reincorporación.
- Beneficio de estímulo económico a la empleabilidad para personas en Proceso de Reintegración y de Reincorporación.
- Ingreso de los desmovilizados al proceso de Reintegración y de Reincorporación.

- **Procedimientos Administrativos**

- Beneficio de Gestión en Salud.
- Solicitud de Apoyo a investigaciones Externas.

Esta información se puede consultar en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/tramites.aspx>

Como producto de la verificación de los tramites y disposiciones legales que le han asignado a la Agencia, en especial para la política de Reincorporación Económica y social, se aprobó mediante Resolución 4309 del 24 de diciembre de 2019 la Ruta de Reincorporación.

3.6 Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Para la Vigencia 2019 la Entidad formuló y ejecutó el Plan de Participación Ciudadana el cual se ejecutó en un 100%. La información asociada a este particular se puede encontrar accediendo a la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Informes-de-gestion.aspx>

4. DIMENSIÓN EVALUACIÓN DE RESULTADOS

La Agencia, para el periodo de corte de este informe y en la aplicación de los controles, presentó los siguientes temas:

- Informe de Gestión con corte a 31 de diciembre de 2019.
- Realización de cuatro (4) Comités de Gestión y Desempeño.
- Realización de dos (2) Comités Directivos de Seguimiento.
- Seguimiento de las dependencias bajo el Esquema de Autocontrol.
- Presentación de aproximadamente 1.600 Supervisiones de Contratos.
- Evaluación de Desempeño de los Procesos.
- Publicación de los Informes en el Portal Electrónico de la Entidad.
- Monitoreo de los riesgos definidos en el SIGER.
- Seguimiento a las Metas Sectoriales.
- Seguimiento al documento del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) N° 3931.
- Realización de Consejo Nacional de Reincorporación

Los resultados de la Planeación Institucional, así como los de la formulación 2020; seguimiento a riesgos; informes de PQRS–D y otros informes se pueden consultar en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/ley-transparencia-acceso-informacion.aspx>.

A continuación, se presentan los resultados con corte a diciembre 31 de 2019, con sus respectivos porcentajes de cumplimiento, así:

Plan Estratégico	●	90,20
Plan Sectorial	●	99,80
Plan de Acción CONPES 3931	●	93,00
Plan de Acción Institucional	●	99,80
Plan Anticorrupción y Atención Ciudadano	●	99,90
Plan de Participación Ciudadana	●	100,00
Desempeño de los Procesos	●	99,96
Gestión de Riesgos	●	93,33
Publicación de la Información Ley 1712	●	97,04
Total gestión Institucional	●	97,00

5. DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La política de Información y Comunicación de la Agencia está basada en los instrumentos y herramientas que la Entidad ha definido dentro del SIGER; es decir, en la caracterización de los 16 Procesos.

Los sistemas por los cuales la Entidad realiza control a la operación institucional son los siguientes:

Nombre del sistema	Descripción del sistema	Servicio o componente	Descripción del servicio
Sistema de Información para la Reintegración - SIR	Sistema de Información para la Reintegración - Permite gestionar la información Misional de la Agencia	SIR	Personalización desarrollada por la ACR sobre el producto CRM Dynamics de Microsoft. Contiene más de 20 módulos que apoyan la gestión de las distintas áreas funcionales de la ACR que tiene que ver con la ruta de reintegración
		ARPA	Aplicación desarrollada por la ACR en .net, para proveer a los profesionales reintegradores de una solución móvil que les permite acceder a ciertas funcionalidades de atención a las personas en proceso, sin necesidad de estar conectados en línea con el SIR.
		SARA	Herramienta web desarrollada por la ACR para facilitar la consulta de información de la ruta por parte de entidades externas (convenios establecidos con Fiscalía General, ICBF)
PÁGINA WEB	Portal web de la Entidad	PÁGINA WEB	Página de la Entidad, aquí se publica información de interés para los usuarios internos sobre la entidad. También incluye algunas funcionalidades como el registro de PQRs y las notificaciones jurídicas a PPRs
INTRANET	Portal web de uso interno en la Entidad	INTRANET	Sitio utilizado por la entidad para el manejo de comunicaciones internas y apoyo a procesos internos.
		PORTAL SIR	Portal Interno dirigido a usuarios del SIR, en donde se publican los manuales de usuario, y donde se brinda acceso a los reportes de consulta de información del SIR.
		CONSTRUCTORES DE PAZ	subsitio utilizado por los profesionales reintegradores
HOMINIS	Sistema (Externo) de nómina.	HOMINIS	Servicio utilizado para liquidar la nómina de la Agencia.
ALADINO	Administración y gestión de todos los bienes de la entidad.	ALADINO	Aplicación que permite gestionar el control de inventarios
SIGOB	Gestión de correspondencia.	SIGOB	Permite gestionar los procesos de correspondencia de la entidad.
SIPRES	Consulta Histórica de desembolsos a desmovilizados.	SIPRES	Aplicación desarrollada en FoxPro y adecuada para el almacenamiento de desembolsos realizados a desmovilizados por programas anteriores a la ACR
SIGER	Sistema Integrado de Gestión para la Reintegración	SIGER	Aplicación basada en el software TMS. Permite administrar la información del proceso de Calidad de la entidad y de Gestión Institucional.

Estos sistemas se encuentran clasificados y operando según la información que se procesa basados en los siguientes criterios:

- Información Primaria / ¿Quién Informa? – Externa
- Información Secundaria / la que se procesa ¿A quién informa – Interna?
- Informativa ¿A quién – Externa?
- Organizacional Interna.

- **Medios de acceso a la información con que cuenta la Entidad**

Los canales de comunicación que la Agencia viene utilizando como mecanismo de control y socialización de la información producida y recibida, son los siguientes:

- Carteleras
- Correo electrónico
- Boletín Interno
- Reuniones de Equipo
- Intranet ARN
- Videos
- Redes Sociales
- Página Web
- SIGOB
- Boletín interno “Vive ARN”
- Salvapantallas de los computadores de mesa y portátiles
- Pantallas de Televisión (Nivel Central, Grupos territoriales y Puntos de Atención)

Para el corte de este periodo se han socializado y divulgado los siguientes temas:

- Bienestar, Seguridad y Salud en el Trabajo y capacitaciones.
- Charlas de Inducción y Reinducción.
- Información para la Formulación de la Planeación Institucional.
- Reportes del sistema PRQS–D.

- Información de interés como horarios de atención y mecanismos de atención ciudadana.
- Documentos actualizados en el SIGER.
- Valores éticos.
- Información Misional del Proceso de Reincorporación y el de Reintegración.
- Políticas de Seguridad de la Información.
- Reporte de personal de ingreso y salida – Carrera Administrativa.
- Protección de datos.
- Reporte de información a los órganos externos y de control.
- Charla autocontrol y control interno – anticorrupción.
- Invitación a capacitaciones.

5.1 Política de Gestión Documental

En cumplimiento de la Política de Gestión Documental y del Plan de Mejoramiento del Archivo General de la Nación (AGN), con corte a diciembre 31 de 2019, se obtuvo una ejecución del **94.17%** de conformidad con lo establecido en el párrafo 2 del artículo 18 del Decreto N° 106 de 2015.

Po otra parte, la Entidad viene cumpliendo con las políticas y lineamientos internos para la elaboración, presentación, almacenamiento y disposición final de la información documental de la Agencia.

Referente a la ejecución del Plan de Acción de Gestión documental se obtuvo un cumplimiento del 100%.

5.2 Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción

La Agencia viene divulgando, activamente, la información sobre la gestión institucional en su portal electrónico:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/ley-transparencia-acceso-informacion.aspx>

Como resultado de esto se ejecutó el **100%** de lo programado en el Plan de Acción; en el mismo orden de ideas, se presenta un cumplimiento del **99,90%** del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PA-AC).

El Grupo de Control Interno de Gestión realizó la verificación de este tema en cumplimiento de la Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014), con corte a diciembre de la Vigencia 2019; el mismo se puede consultar en el portal electrónico de la Agencia y, en coherencia con el reporte de verificación de la Procuraduría General de la Nación, se presenta un avance del **97,04%**.

6. DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

Durante el periodo objeto de análisis se logró un cumplimiento del 100% de la meta representado en la planeación y ejecución de 33 actividades de difusión de contenido, las cuales fueron: a) identificación, caracterización y cargue de seis (6) documentos en el Explorador de Conocimiento; b) realización de 15 notas de interés publicadas en la Plataforma de Gestión del Conocimiento de la intranet de la Agencia; y c) diseño de 12 boletines “Enlace ARN”, los cuales son enviados de forma semanal a los funcionarios y contratistas de la Entidad para su conocimiento y lectura.

7. DIMENSIÓN: CONTROL INTERNO

En el marco de la implementación del nuevo Modelo Estándar de Control Interno – *Committee of sponsoring organizations* (MECI – COSO), se encuentran los componentes: a) Ambiente de Control; b) Evaluación del Riesgo; c) Actividades de Control; d) Información y Comunicación; y, e) Actividades de Monitoreo los cuales, para el caso de la ARN, presentan los siguientes avances, a saber:

7.1 Ambiente de Control

Como ambiente de control se realizaron las siguientes actividades:

- Informe de Gestión con corte a 31 de diciembre de 2019.
- Realización de cuatro (4) Comités de Gestión y Desempeño.

- Realización de dos (2) Comités Directivos de Seguimiento.
- Seguimiento de las dependencias bajo el Esquema de Autocontrol.
- Presentación de aproximadamente 1.600 Supervisiones de Contratos.
- Evaluación de Desempeño de los Procesos.
- Publicación de los Informes en el Portal Electrónico de la Entidad.
- Monitoreo de los riesgos definidos en el SIGER.
- Seguimiento a las Metas Sectoriales.
- Seguimiento al documento del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) N° 3931.
- Realización de Consejo Nacional de Reincorporación

7.2 Evaluación del Riesgo

Para el desarrollo y cumplimiento de este rol y componente, el Grupo de Control Interno de Gestión, realizó seguimiento a los riesgos de corrupción y de gestión; al respecto, se presentó el respectivo informe con corte a diciembre 31 de la Vigencia 2019 el cual se puede consultar en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Informes-Plan-Anticorrupción-y-Atención.aspx>

Como resultado de la información presentada durante el mencionado periodo se presenta un nivel acumulado de gestión de los riesgos del **93.33%**; no se cumplió el 100% por la materialización de tres (3) riesgos, a saber: a) atención oportuna a las PQRS–D; b) ineficacia de las acciones implementada de los planes de mejoramiento; y, c) pago no debido.

7.3 Actividades de Control

Para el caso del cumplimiento del marco normativo institucional, los manuales, los procedimientos y los instructivos, así como el registro de información en los aplicativos dispuestos, la Agencia viene aplicando los controles establecidos en estos mecanismos e instrumentos lo cual, en consecuencia, ha permitido obtener los resultados y metas propuestos.

En cumplimiento de los roles del Grupo de Control Interno de Gestión, a corte 31 de diciembre de la Vigencia 2019, se han realizado las siguientes actividades:

- Presentación y publicación de cuatro (4) informes de ley; cinco (5) de planes de mejora; y cuatro (4) informes de auditorías.
- 20 asesorías y acompañamientos.
- Participación en cuatro (4) audiencias de Contratación.
- Cuatro (4) sensibilizaciones acerca de los temas: Autocontrol, Anticorrupción y Código de Ética.
- Se cumplió con el **99.31%** del cierre de acciones de los planes de mejora vigentes en la Agencia.
- Se ejecutaron cuatro (4) auditorías para este periodo de corte.

7.3.1 Información y Comunicación

Este componente se desarrolla con la política de información y comunicación mencionada en el numeral 5 del presente informe; sin embargo, se aclara que con la capacitación recibida en el DAFP se realizará una reorganización desde el punto de vista de la gestión del control sobre este tema.

7.3.2 Actividades de monitoreo

De acuerdo con lo realizado para las actividades de control y el ambiente de control, así como de la gestión del riesgo y el desarrollo de la Dimensión de Información y Comunicación, la Agencia realiza monitoreo a las 17 políticas articuladamente a través de:

- Realización de los Comités Sectoriales de Gestión y Desempeño; el Comité de Contratación y el Comité Directivo, entre otros.
- Mesas de Trabajo en Equipo.
- Reuniones de seguimiento de las Dependencias bajo el esquema de autocontrol.
- Supervisiones de contratos.
- Seguimiento a la gestión a través de indicadores definidos en el SIGER.
- Publicación de los informes de gestión en el portal electrónico de la Entidad.
- Monitoreo de los riesgos definidos en el SIGER.

- Seguimiento a las metas sectoriales.
- Aplicación de las políticas de operación de los procesos.

En conclusión, los resultados de la gestión institucional para el periodo objeto de análisis en la Agencia, fue del **97,00%**.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 Conclusiones

Como seguimiento y control a la gestión del MIPG de la Entidad se obtiene el siguiente resultado de avance

- **En el Desempeño:** se ha obtenido avance por la gestión que desarrollan los procesos y/o dependencias lo que, en consecuencia, ha permitido alcanzar los resultados planificados por la Entidad y el cumplimiento de la Dimensión de Evaluación de Resultados alcanzando de esta manera un **99.96%**.
- **En Eficiencia:** el logro de los resultados propuestos en la planeación institucional, frente al uso de los recursos que la Entidad dispuso para las metas y acciones planificadas alcanzó un **99.17%** en la ejecución de recursos para el nivel de cumplimiento de las dimensiones de: Talento Humano; Direccionamiento Estratégico; Gestión con Valores; y, Gestión del Conocimiento y la Innovación.
- **En Eficacia:** El logro de las metas y resultados esperados por la Agencia permitió alcanzar los objetivos institucionales obteniendo, de esta manera, un **97.00%** en la ejecución del Plan de Acción para la fecha de corte del presente informe.

8.2 Recomendación o Aspecto por fortalecer

Se establecen las siguientes:

- Fortalecer el control de registro en la documentación producida en la gestión institucional.
- Aplicación adecuada de la normatividad y lineamientos internos para la gestión de las PQRS-D.

- Aplicación de los instrumentos de operación para los beneficios de inserción económica, proyectos productivos, procesos administrativos sancionatorios y casos de riesgos de la gestión misional.
- Cumplimiento y eficacia en la implementación de las acciones de los planes de mejoras.

Elaboró: Enrique Fernández Monsalve. Contratista Grupo de Control Interno de Gestión de la ARN
Revisó y Aprobó: Eduardo Antonio Sanguinetti Romero. Asesor del Grupo de Control Interno de Gestión de la ARN
Fecha: 31 de enero de 2020