

UNIDAD PARA LA ATENCIÓN
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

F-OAP-018-CAR

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20161500007274

Fecha: 2/9/2016 6:16:25 PM

MEMORANDO

PARA: PAULA GAVIRIA BETANCUR
Directora General.

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: AUDITORIA GESTIÓN DE REPROGRAMACIONES DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA
– DIRECCIONES TERRITORIALES

Cordial saludo.

De manera atenta, remito para su conocimiento el informe ejecutivo resultante del informe final de la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno en las Direcciones Territoriales de Caquetá y Central, la cual tuvo por objeto comprobar a través de la herramienta Indemniza, el desarrollo del procedimiento realizado por quien tiene el rol del profesional de indemnizaciones en las direcciones territoriales para la ejecución de cada una de las actividades que apoyan la gestión de las solicitudes de reprogramación. Como resultado de la evaluación la OCI estableció observaciones, las cuales se deberán trabajar por las áreas implicadas en la formulación del Plan de Mejoramiento, las cuáles serán objeto de seguimiento por parte de esta Oficina con el fin de verificar su cumplimiento.

Atentamente,

DIEGO HERNANDO SANTACRUZ SANTACRUZ
Jefe de Oficina de Control Interno

Recibido:
ANDREA OSPINA
10/02/16

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 - Bogotá: 426 1111
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá



RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

CÓDIGO: 150.19.15-7

VERSIÓN: 02

FECHA: 09/03/2015

PÁGINA: 1 de 3

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME

Día:

09

Mes:

02

Año:

2016

Nombre de Auditoría (Relacionar Proceso/Dependencia/Procedimiento)	AUDITORIA GESTIÓN DE REPROGRAMACIONES DE INDEMNIZACIÓN ADMINISTRATIVA – DIRECCIONES TERRITORIALES
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s)/ Responsable:	JORGE ORLANDO SANCHEZ ZAMBRANO - DIRECTOR TERRITORIAL CENTRAL
Jefe Oficina de Control Interno	DIEGO HERNANDO SANTACRUZ SANTACRUZ
Equipo Auditor	JULLY ALEJANDRA VELANDIA VALCARCEL

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre					
Día	11	Mes	12	Año	2015	Desde	11/12/2015	Hasta	30/12/2015	Día	17	Mes	12	Año	2015
							D / M / A		D / M / A						

- Objetivo de la Auditoría:** Comprobar a través de la herramienta Indemniza, el desarrollo del procedimiento realizado por quien tiene el rol del profesional de indemnizaciones en las direcciones territoriales para la ejecución de cada una de las actividades que apoyan la gestión de las solicitudes de reprogramación.
- Alcance de la Auditoría:** Durante el ejercicio de Auditoria al Control Interno, la OCI verificará e inspeccionará el cumplimiento de las actividades No. 5, 6, 9 del diagrama de flujo del "Procedimiento de Reprogramaciones de Indemnización Administrativa" con el ánimo de determinar posibles inconvenientes que se exteriorizan en las direcciones territoriales, cuando el proceso bancario es finalizado, se determina que indemnización se hizo efectiva, se actualizan los estados del pago de la indemnización en la herramienta, para que la SUBDIRECCIÓN DE REPARACIÓN INDIVIDUAL (SRI) - Grupo Indemnizaciones proceda a liberar en el módulo de reprogramaciones los registros. La OCI busca verificar la efectividad del mecanismo que se emplea en las Direcciones Territoriales para llevar a cabo las Reprogramaciones del Pago de la Indemnización de las vigencias 2014 -2015 y determinar cuántos de los destinatarios ejercen el goce efectivo de dicha medida de reparación.

OBSERVACIONES

- Se evidenció que enlace encargado de montar y habilitar en el aplicativo Indemniza los registros a ser reprogramados en el respectivo módulo, presenta un retraso en realizar esta actividad debido al volumen de solicitudes de este mismo tipo, lo anterior genera un cuello de botella durante la ejecución y cumplimiento del procedimiento de Reprogramaciones de Indemnización Administrativa, impidiendo el goce efectivo de la medida de indemnización administrativa de la población Víctima Incluida en el RUV que presenta dificultades en el proceso de notificación.
- La OCI estableció que existen varias reprogramaciones que no se encuentran cargadas en la herramienta Indemniza y los enlaces deben hacerlas manualmente en una hoja de Excel.
- Se han presentado reprogramaciones con recurrentes errores en las cartas de notificación de la Indemnización, no se hacen las respectivas correcciones así se remitan los documentos en repetidas ocasiones.
- Se evidenció demora excesiva en el proceso de reprogramaciones del nivel Nacional, existen solicitudes que han demorado más de un año.
- La herramienta Indemniza no tiene los estados debidamente actualizados, lo cual genera dificultad y retrasa el trabajo de las reprogramaciones adelantado por los profesionales de Indemnizaciones.



6. Se evidenció que la herramienta presenta fallas y se cae constantemente debido a problemas generados en el servicio de conectividad. En la DT Caquetá la OCI evidenció la necesidad de un teléfono para gestionar las llamadas a la población víctima.

7. Se constató una muestra de 100 pagos de indemnizaciones, se establecieron las siguientes situaciones: Se encuentran en estado Reintegrado 95% del total de la muestra, solo el 3% de los pagos se encuentran reprogramados y el 2% restante se encuentran en estado de revisión.

8. Se constató una muestra de 100 pagos de indemnizaciones, se establecieron las siguientes situaciones: Se encuentran en estado Reintegrado 95% del total de la muestra, solo el 3% de los pagos se encuentran reprogramados y el 2% restante se encuentran en estado de revisión.

9. Se evidenció demora excesiva en el proceso de reprogramaciones del nivel Nacional, existen solicitudes que han demorado más de un año.

10. La herramienta Indemniza no tiene los estados debidamente actualizados, lo cual genera dificultad y retrasa el trabajo de las reprogramaciones adelantado por los profesionales de Indemnizaciones.

RECOMENDACIONES

- La OCI sugiere incorporar actividades en las que se adelanten tareas de control de calidad a una muestra aleatoria de las cartas de la indemnización donde se cotejen los datos de identificación de cada uno de los destinatarios que se obtienen en la aplicación del Procedimiento Código: 410.08.08-14 Versión: 01 - Reprogramaciones de Indemnización Administrativa, con el objetivo de verificar que las cartas no tengan errores que generen más procesos en las reprogramaciones.

- Fortalecer el procedimiento de Reprogramaciones de Indemnización Administrativa, donde se definan tiempos para cada una de las tareas que se involucran en el trámite de reprogramaciones que se solicitan por oferta y demanda en el territorio, de esta forma se cumplan con las reprogramaciones y los tiempos de respuesta sean más cortos (se puedan mejorar los tramites que han tardado más de dos años en la aprobación de la reprogramación).

- La OCI recomienda mejorar las labores de actualización de los estados de los bancos de cada uno de los registros de pagos en el aplicativo Indemniza, con el objetivo que la información esté disponible y sea confiable.

- Es recomendable disponer para los enlaces de reparación acceso a los campos donde se registra los datos de contactabilidad actualizada que se deposita en el módulo de documentación permitiéndoles mejorar las gestiones para la ubicación de la población víctima y no les demande más tiempo realizando consultas en otros aplicativos de la UARIV como lo son los CRM's de los operadores Américas y Millenium.

CONCLUSIONES

Se hicieron verificaciones uno a uno de los casos de la muestra analizada por la OCI en la herramienta Indemniza se determinó lo siguiente:

- No se realizan de forma oportuna las actualizaciones de los estados de las indemnizaciones en dicha herramienta.

- No se tramitan y aprueban de manera eficiente las reprogramaciones de la indemnización que han sido solicitadas en el Territorio. Los casos verificados se encuentran reintegrados hace más de un año (sin tener una solución efectiva a su solicitud de reprogramación), se han identificado adecuadamente los posibles errores y situaciones que ocasionaron dicho reintegro algunos casos presentaron inconsistencias en repetidas ocasiones.



- Se hallaron únicamente 3 casos de la muestra registrados y relacionados en el módulo de reprogramación el resto, 97 pagos fueron reintegrados aproximadamente hace 2 y 3 años en este periodo de tiempo no se ha gestionado la reprogramación en el aplicativo Indemniza.

- En el territorio los profesionales de Indemnizaciones hacen todo lo posible para contactar a las víctimas y hacer aclaración de los posibles errores (datos de identificación) y escenarios (población víctima flotante y continuo cambio de datos de contacto para hacer efectivo el agendamiento para la notificación de la indemnización) cuando no es posible establecer el contacto se genera la no viabilidad de hacer efectivo el cobro de los destinatarios, lo anterior ocasiona que la población víctima no goce su medida de indemnización, causando traumatismo especialmente cuando algunos destinatarios se encuentran en situación de vulnerabilidad, incluso por delicados problemas de salud.

- Se evidenció que varios enlaces deben hacer las gestiones de agendamiento con el teléfono celular personal.

- Se presentaron casos en la que los destinatarios les han notificado las cartas de Indemnización con el mismo error en nombres, apellidos y número de identificación varias veces.

ACCIONES

La Oficina de Control Interno informa que se recibió retroalimentación la formulación del plan de mejoramiento por parte de la Subdirección de Reparación Individual – Grupo de Indemnizaciones, el cual ya fue aprobado por la OCI.

ANEXOS

ANEXO 1: CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
02		Se incluye la casilla conclusiones.	Al revisar el formato se evidencia la necesidad de incluir un aparte de conclusiones de la auditoria.	09/03/2015