

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 1 de 143

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME

Día:

29

Mes:

09

Año:

2017

Informe No.	A1 / 2017
Tipo de Informe (Informe Preliminar o Informe Final)	INFORME FINAL
Nombre de Auditoría (Relacionar Proceso/Dependencia/Procedimiento)	AUDITORÍA INTERNA AL CONTROL INTERNO A LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA – SUBDIRECCION DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA. PROCESO DE GESTIÓN DE ASISTENCIA.
Líder de Proceso / Director Territorial / Jefe(s) Dependencia(s)/ Responsable:	RAMON ALBERTO RODRÍGUEZ ANDRADE BEATRIZ CARMENZA OCHOA OSORIO
Jefe Oficina de Control Interno	DIEGO HERNANDO SANTACRUZ SANTACRUZ
Equipo Auditor	ANA MARIA ANGEL ACOSTA CESAR JOAQUIN SOPO SEGURA MARIA LILIANA GUTIÉRREZ MEJÍA (Líder)

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Trabajo/ (A solicitud del Auditado)			
Día	Mes	Año	Desde	Hasta	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año		
5		2017	17/04/2017	31/07/2017								
			D./M./A	D./M./A								

- 1.) **Objetivo(s) de la Auditoría:** Verificar la trazabilidad de la información del Proceso de Gestión de Asistencia, durante su desarrollo, conforme a su "Caracterización" cuyo alcance es "definir las estrategias metodologías y lineamientos para el acceso a medidas de asistencia y finaliza con la formulación e implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora", **cotejando la información registrada (documentada) por cada víctima de la muestra seleccionada durante el proceso y procedimientos oficiales aplicados, partiendo de los datos de colocación y pagos realizados, hacia atrás hasta el inicio del proceso.**
- 2.) **Alcance de la Auditoría:** Muestra de casos escogida a partir del reporte del "PRESUPUESTO EJECUTADO 2016, DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL EXPEDIDOS DE ENERO A DICIEMBRE DE 2016", DE LA DIRECCION DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA Y DE LA SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA", (incluye situaciones observadas para el año 2016 extensibles a junio de 2017), en las siguientes líneas del presupuesto
- A. Frente a la línea de ejecución presupuestal 2016:** Rubro presupuestal C-320-1507-4-0-470. MUESTRA: (10) casos de Modelo Subsistencia Mínima y Modelo tradicional.
- B. Frente a la línea de ejecución presupuestal 2016:** Rubro Presupuestal C-320-1507-2-0-441. MUESTRA: (10) casos Otros Hechos y Acreedores Varios.
- C. Frente a la línea de ejecución presupuestal 2016:** Rubro presupuestal C-320-1507-2-0-430 y C-320-1507-2-0-431: MUESTRA: (5) Restos.
- 3.) **Criterios de la Auditoría:** Normatividad interna y externa y procedimientos aplicables al proceso auditado
- a.) Marco Legal (Normatividad interna y externa, procedimientos aplicables al proceso auditado).
- b.) Propósitos Específicos de la Auditoría.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05


Fecha: 26/07/2017

Página 2 de 143

c.) Aspectos Mínimos a considerar (Parámetros, Presupuestos, Deber Ser)

A. MARCO LEGAL:

Constitución Política de Colombia	
Ley 1448 de 2011, Artículo 139 Literal g.) Numeral 3 del 47, 65 y 64	Por la cual se fijan medidas de atención, asistencia, y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones
Decreto 4800 de 2011	Por el cual se reglamenta la Ley 1448 de 2011 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 4802 de 2011	Por el cual se establece la estructura administrativa de la Unidad Administrativa Especial para la Atención y reparación Integral a las víctimas.
Decreto Ley 4633 de 2011	Por medio de la cual se dictan medidas de asistencia, atención y reparación integral y de restitución de derechos territoriales a las víctimas pertenecientes a los pueblos y comunidades indígenas.
Decreto Ley 4634 de 2011	Por el cual se dictan medidas de asistencia, atención, reparación integral y restitución de tierras a las víctimas pertenecientes al pueblo Rrom o Gitano."
Decreto 4635 de 2011	Por el cual se dictan medidas de asistencia, atención, reparación integral y de restitución de tierras a las víctimas pertenecientes a comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras.
Resolución No. 0782 de 23 de Julio de 2013	Por la cual se crean Grupos de Trabajo en la Unidad Administrativa Especial para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y se asignan funciones.
Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014	Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014
Plan Nacional de Desarrollo 2015 -2018	Plan Nacional de Desarrollo 2015 -2018
Ley 594 de 2000	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones." Y normas que la complementan, reglamentan y desarrollan.
Decreto 2578 de 2012	Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se establece la Red Nacional de Archivos, se deroga el Decreto número 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los archivos del Estado.
Documentos del SIG	Organigrama, Caracterización de procesos, procedimientos, guías, manuales, protocolos, Normograma, formatos, Resoluciones, Circulares, etc., y procesos Estratégicos, misionales y de apoyo de la entidad.
Ley 87 de 29 de noviembre de 1993.	Por la cual se dictan las normas de Control Interno para las entidades del Estado.
Ley 1448 de 19 de junio de 2011	Por la cual se fijan medidas de atención, asistencia, y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones
Ley 1753 de 2015.	"Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país".
Decreto 1084 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Inclusión Social y Reconciliación.
Resolución 351 de 8 de mayo de 2015	Desarrollar el procedimiento para la entrega de atención humanitaria de emergencia y transición a las víctimas de desplazamiento forzado incluidas en el Registro Único de Víctimas- RUV.
Resolución No. 2349 de 28 de diciembre de 2012	Criterios entrega ayuda para hechos diferentes al desplazamiento forzado(APVND).
Resolución 00171 del 26 de febrero de 2014	"Por la cual se adopta de manera transitoria los procesos de entrega y reconocimiento de Ayuda Humanitaria para las Víctimas del Desplazamiento forzado dentro del conflicto armado.
Ley 1408 de agosto 20 de 2010	Por la cual se rinde homenaje a las víctimas del delito de desaparición forzada y se dictan medidas para su localización e identificación.
Decreto 303 de 2015	Reglamenta la Ley 1408 de agosto 20 de 2010
Resolución 1956 del 12 de octubre de 2012	Por la cual se dicta el procedimiento para la solicitud y el trámite prioritario para la entrega de la <u>atención humanitaria de transición</u> para las víctimas de desplazamiento forzado que se encuentran en condiciones de extrema vulnerabilidad.
Normograma de la Unidad V14-3	Que incluya el Manual Operativo de Medición de Subsistencia Mínima
Resolución No. 1249 de 23 de noviembre de 2016	Por la cual se deroga la Resolución 271 de 2014 y se establece el apoyo subsidiario a las entidades territoriales en la entrega de la ayuda o atención humanitaria inmediata contempladas en los artículos.....del decreto 1084 de 2015. ...

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.		
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		
	Código: 150.19.15-8	Versión: 05	Fecha: 26/07/2017
			Página 3 de 143

Decreto 2460 de 17 de diciembre de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 172 de la Ley 1448 de 2011, se adopta la Estrategia de Corresponsabilidad de la política pública para las víctimas del conflicto armado interno y se modifica el parágrafo 2 del artículo 2.2.8.3.8 del Decreto 1084 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Inclusión Social y Reconciliación.
Decreto 2569 de 12 de diciembre de 2014	Mediante el cual se reglamentan los artículos 182 de la Ley 1450 de 2011, 62, 64, 65, 66, 67 y 68 de la Ley 1448 de 2011, se modifican los artículos 81 y 83 del Decreto 4800 de 2011, se deroga el inciso 2° del artículo 112 del Decreto 4800 de 2011. Estipula los criterios y procedimientos para la entrega de la atención humanitaria de emergencia y para la transición a las víctimas de desplazamiento forzado con base en la evaluación de los componentes de la subsistencia mínima". Asimismo, establece los parámetros técnicos que permitirán evaluar las condiciones para la superación de la vulnerabilidad que genera este hecho victimizante, dentro de los procesos de retorno y reubicación.

B. PROPÓSITOS ESPECÍFICOS DENTRO DE LA FUNCIÓN AUDITADA:

- Conocer las generalidades, antecedentes y verificar cómo es la **TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA** que registra el Proceso y cotejar si existen protocolos de manejo y reporte de información. (Posibilidad de identificar el origen y las diferentes etapas de un proceso y **su reflejo documental**; capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que esté bajo construcción).
- Consecución y cotejo de información que permita conocer a la Oficina de Control Interno, el manejo de los **recursos financieros** (trazabilidad en la información financiera a partir de la etapa de pagos hacia atrás), además de los recursos **físicos humanos y tecnológicos** que se aplican para el cumplimiento de las funciones del proceso auditadas y controladas por la Dirección de Gestión Social y Humanitaria y por la Subdirección de Asistencia y Atención.
- Conocer como aplican el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), en las funciones asignadas.

C. ASPECTOS MÍNIMOS A CONSIDERAR:

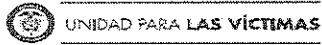
- Cotejar que, en sus actividades, se apliquen los principios y conceptos del Sistema de Gestión Integral y criterios de Calidad.

La **OFICINA DE CONTROL INTERNO**, el día 23 de agosto de 2017, reporta mediante correo electrónico, y entrega física al **PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA**, Dirección Gestión Social y Humanitaria y a **la Subdirección de Atención y Asistencia Humanitaria**, el **INFORME PRELIMINAR**, resultado de la auditoría, brindando un plazo de cinco (5) días hábiles, para dar respuesta a las situaciones y observaciones planteadas por el equipo auditor.

La **SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN**, mediante correo electrónico del 29 de agosto de 2017, solicita ampliación del plazo para dar respuesta, frente al cual la OCI, atendiendo el procedimiento, brinda un plazo adicional de tres (3) días hábiles.

Desde el Proceso auditado, remiten la RESPUESTA al **INFORME PRELIMINAR**, mediante remisión de documento físico, **Radicado Orfeo 2017300059553 de 4 de septiembre de 2017**.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA



PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.
PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 4 de 143

La **OFICINA DE CONTROL INTERNO**, previa evaluación de las respuestas y de las evidencias remitidas, presenta como resultado este **INFORME FINAL**, que incluye las respuestas brindadas por el proceso y la decisión final frente a cada **OBSERVACIÓN**, con la definición de si se mantiene o se elimina.

4.) PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

FICHA TECNICA

Herramientas Utilizadas: Aplicativos, Plan de Acción, Mapas de Riesgos, Indicadores, Caracterización, Procedimientos, etc.

Universo: "PRESUPUESTO EJECUTADO 2016, DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL EXPEDIDOS DE ENERO A DICIEMBRE DE 2016", de la DIRECCION DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA y de la SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA" (Incluye situaciones observadas para el año 2016 extensibles a junio de 2017).

Población objeto: Víctimas o destinatarios del Proceso de Gestión de Asistencia.

Marco estadístico: **No Estadístico.** Muestra escogida discrecionalmente de tres líneas de presupuesto Ejecutado 2016, (ver alcance). En forma discrecional se determinó la muestra, atendiendo: **i.)** Imposibilidad de determinar muestra estadística, por el gran volumen de la población objeto; **ii.)** Las diferentes líneas de presupuesto del año 2016 de la DGSH y SAAH, correspondientes a diferentes procedimientos del Proceso. **iii.)** Necesidad de conocer la trazabilidad de la información, especialmente financiera, pagos realizados a cada víctima / beneficiario o destinatarios de la muestra escogida.

ORDEN DE PRESENTACIÓN DEL INFORME

Este informe preliminar de auditoría fue realizado por el equipo auditor y se presenta en el siguiente orden:

4.1. Fortalezas

4.2. Hallazgos

Capítulo 1. Generalidades, antecedentes y situaciones evidenciadas:

- ❖ Gestión Documental.
- ❖ Proceso y Procedimientos.
- ❖ Mapa de riesgos.
- ❖ Plan de Acción.
- ❖ Recursos Humanos (planta, contratistas directos y convenios – operadores.).
- ❖ Puntos de Control.
- ❖ Puntos de Atención Chapinero.
- ❖ Operador Millenium.
- ❖ Dirección Territorial Central.
- ❖ Grupo de Respuesta Escrita.

Capítulo 2. Análisis de la muestra por línea presupuestal:

- ❖ Generalidades de los procedimientos relacionados con la gestión financiera y pagos.
- ❖ Verificación financiera de la muestra y análisis por línea de ejecución.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 5 de 143

- **Frente a la línea de ejecución presupuestal 2016:** Atención Humanitaria en las etapas de emergencia y transición - (APD) / Objeto: 300 transferencias atención humanitaria emergencia; Gasto: Atención Humanitaria: Rubro presupuestal C-320-1507-4-0-470. Muestra: Diez (10) casos.
- **Frente a la línea de ejecución presupuestal 2016:** Atención Humanitaria de Emergencia por hechos victimizantes diferentes al desplazamiento - (APVND / Objeto: 310 entrega de ayuda humanitaria para hechos diferentes al desplazamiento forzado; Gasto: Atención Humanitaria - Rubro presupuestal c-320-1507-2-0-441. Muestra: (10) Acreedores varios y otros hechos.
- **Frente a la línea de ejecución presupuestal 2016:** Asistencia Funeraria para la población víctima - (APD) / Objeto: 320 Aunar esfuerzos para llevar a cabo el proceso de entrega de restos Subdirección de Asistencia y Atención – Gasto: Restos; Rubro presupuestal c-320-1507-2-0-430 y c-320-1507-2-0-431: Muestra: (5) Restos.

❖ Situación observada frente a PRESUPUESTO.

- 4.3 **Verificación de Indicadores:** Se tienen en cuenta en el Capítulo 1. Generalidades, antecedentes y situaciones evidenciadas.
- 4.4 **Verificación Mapa de Riesgos:** Se tienen en cuenta en el Capítulo 1. Generalidades, antecedentes y situaciones evidenciadas.
- 4.5 **Verificación de Controles:** Se tienen en cuenta en el Capítulo 1. Generalidades, antecedentes y situaciones evidenciadas.

4.1. FORTALEZAS

- ✦ Se observó buena disposición para entrega de información financiera por parte de los funcionarios consultados, que permitió revisar con la documentación y con los reportes generados y remitidos, facilitar la evaluación para poder contar con dichos insumos como evidencia para la realización de la Auditoría, no obstante, no haberse podido verificar toda la información requerida.
- ✦ El proceso auditado, aun cuando dentro de sus funciones legales, no tiene funciones con responsabilidad financiera, realiza conciliaciones mensuales, presentando una buena organización y registro de información oportuna la cual es insumo para el Grupo de Gestión Financiera y Contable, observando una adecuada articulación con el proceso para el manejo de información contable.
- ✦ Aplicación de criterios claros y unificados en la creación de acreedores varios, evidenciando uniformidad y ejecución de conciliaciones mensuales con el Grupo de Gestión Financiera y Contable.

4.2. HALLAZGOS

Capítulo 1. GENERALIDADES, ANTECEDENTES Y SITUACIONES EVIDENCIADAS



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

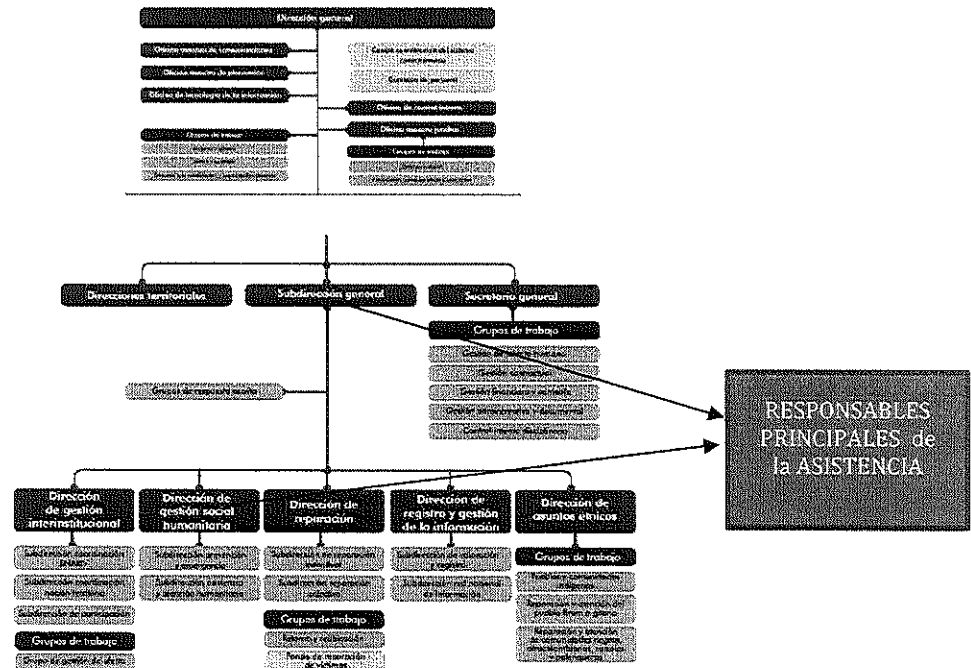
Página 6 de 143

El equipo auditor, con el fin de conocer la **"trazabilidad de la información documentada del proceso"** procedió a verificar y cotejar la reglamentación, documentación, instrumentos y herramientas aplicables al mismo para comprender las etapas, tramites y procedimientos utilizados por la entidad, para que a partir del punto **"pagos"** (realizados y reflejados en las diferentes líneas de ejecución presupuestal 2016 en la muestra escogida), se conozca la trazabilidad de la información de la víctima verificando su situación, proceso y procedimientos utilizados desde el inicio en la ruta que concluyó con el pago.

La Ley 1448 de 2011 en su artículo 168 establece las funciones de la entidad, determinando en el numeral 16 la función de **"Entregar la asistencia humanitaria a las víctimas de que trata el artículo 47 de la presente ley, al igual que la ayuda humanitaria de emergencia de que trata el artículo 64, la cual podrá ser entregada directamente o a través de las entidades territoriales. Realizar la valoración de que trata el artículo 65 para determinar la atención humanitaria de transición a la población desplazada."**

Conforme a la "Caracterización", las dependencias de la entidad **responsables** de desarrollar las funciones de **"entrega de asistencia humanitaria, ayuda humanitaria y atención humanitaria"** son: i.) Dirección de Gestión Social y Humanitaria y ii.) Subdirección General.

Ilustración 1
Organigrama UARIV



El **Proceso de Gestión de Asistencia** es coordinado por la DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA según las funciones establecidas en el **artículo 18 del Decreto 4802 de 2011** cotejadas por la OCI y operativizado o ejecutado por la SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA,

ARTÍCULO 18. DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA. Son funciones de la Dirección de Gestión Social y Humanitaria las siguientes:

INFORME DE AUDITORIA INTERNA



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 7 de 143

3. Coordinar la entrega de la asistencia y ayuda humanitaria a las víctimas en los términos de los artículos 47, 64 y 65 de la Ley 1448 de 2011 y en las normas que la modifiquen, adicionen o reglamenten.

9. Coordinar la atención de las víctimas conforme a las etapas y condiciones señaladas en la Ley 1448 de 2011.

ARTÍCULO 20. SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA. Son funciones de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria las siguientes:

1. Diseñar mecanismos eficaces y eficientes para asegurar que los destinatarios reciban la ayuda humanitaria completa y oportunamente.

Una vez realizadas pruebas de recorrido y verificados los documentos reportados, el equipo auditor encuentra las siguientes situaciones generales:

❖ SITUACIONES EVIDENCIADAS FRENTE A GESTIÓN DOCUMENTAL:

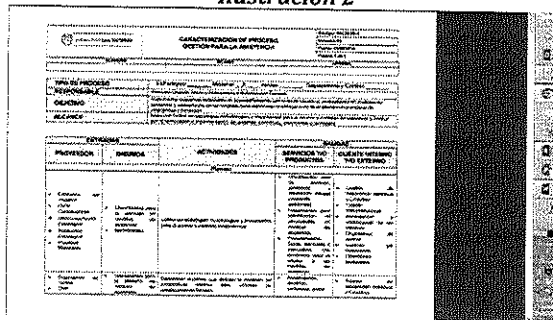
CRITERIOS PUNTUALES DE EVALUACIÓN FRENTE A GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL PROCESO GESTIÓN DE ASISTENCIA:

La Oficina de Control Interno, en este punto de la auditoría consideró las instrucciones y lineamientos brindados por la entidad para efectos de una adecuada Gestión Documental en el Proceso de Gestión de Asistencia para 2016 y 2017, los lineamientos MECI y SIG para efectos de conocer su manejo y efectividad.

¿Se encuentran actualizados los documentos? ¿Se encuentran debidamente versionados? ¿Se establece con claridad quién es el responsable del proceso? ¿Realizan control documental y de registros? ¿Cuentan con inventarios de activos de información?, ¿Cuentan con Tabla de Retención Documental Aplicada? ¿En general se cumple con los lineamientos de manejo de documentos y registros? ¿Se ajusta la gestión documental del proceso a lo establecido en el SIG de la entidad?

- En el documento "**CARACTERIZACIÓN**" del **PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA**, Versión 3 de agosto 2 de 2016, publicada y vigente al momento de la auditoría, no cuenta con los registros oficiales de "**Elaboró**", "**Revisó**" y "**Aprobó**".

Ilustración 2



- Los **cambios generados en un proceso** incluso por cambios en las políticas públicas, implican cambios obligatorios en los documentos y registros y especialmente en sus **procedimientos**. Dichos cambios **deben estar documentados y actualizados**, máximo cuando la entidad se encuentra certificada en calidad.

Los miembros del proceso informan que han tenido varios cambios en la política y en su desarrollo, registrados entre los años 2014 al 2017, puntualmente en la operación del año 2016, entre otros a partir del denominado **Nuevo Modelo de Subsistencia Mínima**, que se aplica según lo evidenciado en las entrevistas, en las pruebas de recorrido y al consultar los documentos y registros en la WEB y en la Intranet.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

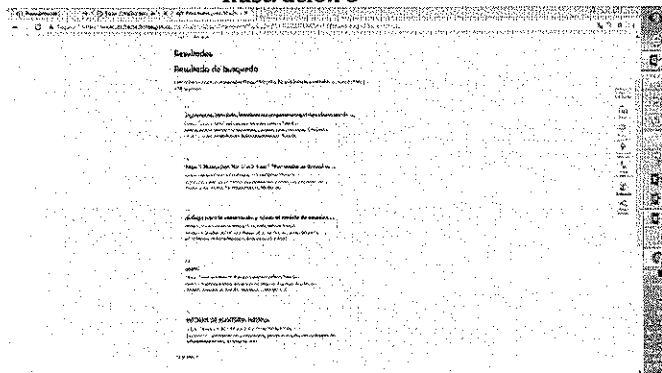
Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 8 de 143

Ilustración 3



Pero, al observar los **procedimientos oficiales publicados** en la intranet para el periodo auditado y para la fecha de la auditoría, se verifica que no se encuentran actualizados; ni incluyen dentro de los **"Documentos de Referencia"**, los cambios registrados a través del tiempo frente a la forma de operación, especialmente en lo relacionado con el mencionado nuevo "Modelo de Subsistencia Mínima."

Es así como a la fecha de la auditoría (primer semestre de 2017), el **"Procedimiento de Verificación y Pagos - Colocación de giros de Atención Humanitaria"** que se encuentra publicado, es versión 2 del **9 de noviembre de 2015**, que incluye como documentos de referencia:

Ilustración 4

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 1448 de 2011. Ley de víctimas y restitución de tierras
- Decreto 4800 de 2011 - Por el cual se reglamenta la Ley 1448 de 2011 y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 00171 del 26 de febrero de 2014 "por la cual se adopta de manera transitoria los procesos de entrega y reconocimiento de Ayuda Humanitaria para las Víctimas del Desplazamiento forzado dentro del conflicto armado".
- Resolución 1956 del 12 de octubre de 2012 "Por la cual se dicta el procedimiento para la solicitud y el trámite prioritario para la entrega de la atención humanitaria de transición para las víctimas de desplazamiento forzado que se encuentran en condiciones de extrema vulnerabilidad"
- Protocolo de Caracterización, Viabilización de solicitudes, asignación de turnos y colocación de Atención humanitaria en las etapas de emergencia y transición para víctimas de desplazamiento forzado.
- Ley 387 de 1997.
- Resolución 3088 de 2010-Acción Social-
- Circular 001 de 2010 - SAPD ACCIÓN SOCIAL-
- Formato anexos de pago.
- Instrucción del aplicativo gestión de solicitudes.

El **"Procedimiento de Verificación y Pagos - Programación de Ayuda Humanitaria"** que se encuentra publicado, es versión 1 del **30 de septiembre de 2015**, incluye como documentos de referencia:

Ilustración 5

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 1448 de 2011. Ley de víctimas y restitución de tierras

UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS		PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN Y PAGOS - PROGRAMACIÓN DE AYUDA HUMANITARIA		CONDICIÓN ANTECEDENTE:	
UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS		PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN Y PAGOS - PROGRAMACIÓN DE AYUDA HUMANITARIA		VERSIÓN 01	
UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS		PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN Y PAGOS - PROGRAMACIÓN DE AYUDA HUMANITARIA		AYUDA HUMANITARIA	
UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS		PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN Y PAGOS - PROGRAMACIÓN DE AYUDA HUMANITARIA		INICIAL Y FINAL	
UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS		PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN Y PAGOS - PROGRAMACIÓN DE AYUDA HUMANITARIA		DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN Y RESTAURACIÓN	

- Decreto 4800 de 2011 - Por el cual se reglamenta la Ley 1448 de 2011 y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 00171 del 26 de febrero de 2014 "por la cual se adopta de manera transitoria los procesos de entrega y reconocimiento de Ayuda Humanitaria para las Víctimas del Desplazamiento forzado dentro del conflicto armado"
- Resolución 1956 del 12 de octubre de 2012 "Por la cual se dicta el procedimiento para la solicitud y el trámite prioritario para la entrega de la atención humanitaria de transición para las víctimas de desplazamiento forzado que se encuentran en condiciones de extrema vulnerabilidad"
- Protocolo de Caracterización, Viabilización de solicitudes, asignación de turnos y colocación de Atención humanitaria en las etapas de emergencia y transición para víctimas de desplazamiento forzado.
- Ley 387 de 1997.
- Resolución 3088 de 2010-Acción Social-
- Circular 001 de 2010 - SAPD ACCIÓN SOCIAL-
- Instrucción del aplicativo gestión de solicitudes.



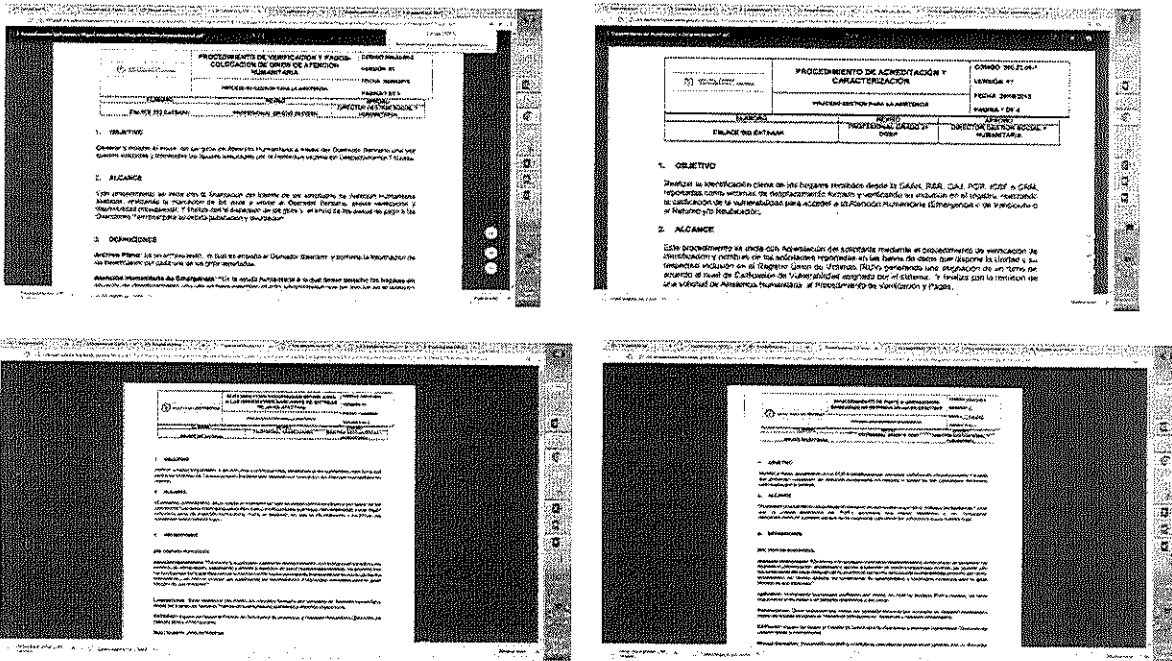
No obstante, se observa que los mencionados procedimientos **no incluyen los documentos relacionados con el NUEVO MODELO DE SUBSISTENCIA MÍNIMA ni sus modificaciones en el tiempo**, tales como los relacionados en el cuadro que a continuación se presenta, situación que no permite conocer su trazabilidad, a pesar de que se está hablando de su aplicación desde el 2015.

Resolución 351 de 2015	Por medio de la cual se desarrolla el procedimiento para la entrega de atención humanitaria de emergencia y transición a las víctimas de desplazamiento forzado incluidas en el Registro único de Víctimas- RUV.
Circular N.º 001 del 12 de mayo de 2015	Manual operativo de medición de subsistencia mínima.
Circular N.º 002 del 18 de agosto de 2015.	Aplicación de un período de transición al manual operativo de subsistencia mínima dirigido a las víctimas de desplazamiento forzado.
Circular N.º 003 del 20 de octubre de 2015.	Manual operativo de medición de subsistencia mínima- Versión 2

Al consultar la situación informan que se encuentran en estado de construcción y adaptación de nuevos procedimientos.

- El equipo **EATSAAH** a pesar de haber desaparecido en 2016, aún a mediados del 2017 está referenciado en los documentos oficiales publicados, observándose documentos obsoletos.

Ilustración 6



		PROCEDIMIENTO DE ACREDITACIÓN Y CARACTERIZACIÓN		CODIGO 306-22-08-1 VERSIÓN 01 FECHA 30/06/2015 PÁGINA 1 DE 4
PROCESO DESTIN PARA LA ASISTENCIA				
ELABORÓ ENLACE SIG EATSAAH		REVISÓ PROFESIONAL GRADO 24 DSSH		APROBÓ DIRECTOR GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 10 de 143

OBSERVACIÓN No. 1

No se realiza por parte del proceso control sobre la gestión documental, pues documentos publicados son obsoletos y/o no se encuentran actualizados. No hay uniformidad documental, que registre la gestión del conocimiento lograda en esta línea del proceso, ni se establece con claridad el procedimiento a seguir. Los documentos de referencia del procedimiento oficial publicado no son todos, ni todos los referenciados son los utilizados ni los construidos. El conocimiento lo tienen quienes desarrollan la actividad, pero no se encuentra documentado, lo que genera como consecuencia que, de retirarse de la entidad dichas personas, el conocimiento se va con ellos, los empalmes se dificultan y la elaboración de informes a entes de control puede generar dificultades, perdiéndose la memoria institucional, lo que contraría las normas MECI y SIG.

RESPUESTA EMITIDA PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA en MEMORANDO radicado Orfeo 2017300059553 de 4 de SEPTIEMBRE DE 2017

OBSERVACIÓN No. 1

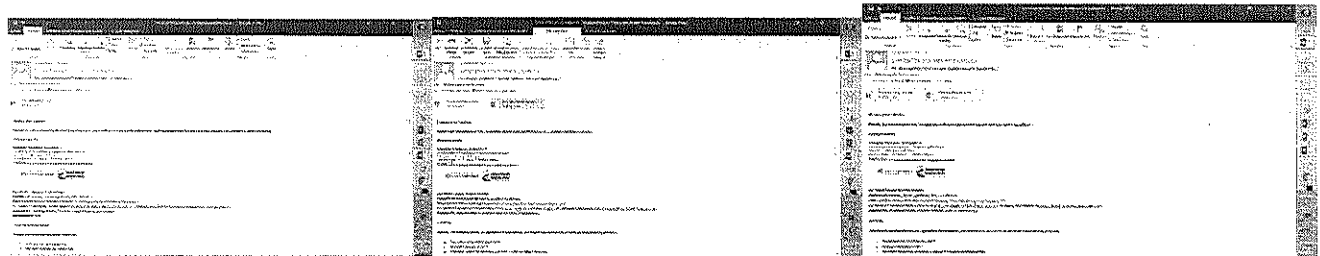
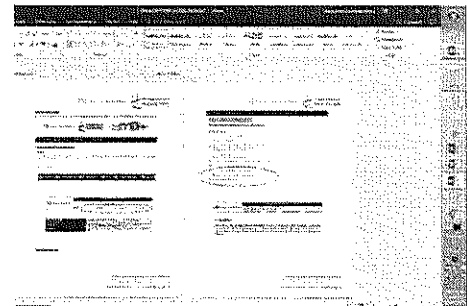
En el ejercicio de la implementación del modelo de medición de Subsistencia Mínima no se actualizó la documentación para la vigencia de 2016, teniendo en cuenta los cambios y ajustes que podrían surgir durante el proceso de ejecución.

No obstante lo anterior, durante el 2017 se hace la revisión de la documentación por parte de las DT y actualmente se encuentra pendiente la retroalimentación por parte del enlace de la Oficina Asesora de Planeación para codificación y publicación. (Anexo observación 1)

Así mismo es importante indicar, que esta observación se encuentra vigente en el plan de mejoramiento definido para la auditoría vigencia 2016, con fecha de finalización el 31/12/2017

Adicionalmente la OCI recibe un DVD, con evidencias sobre la Observación No. 1, que contiene tres (3) correos electrónicos y la imagen de la caracterización del proceso, así:

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
EVIDENCIAS PUBLICACION INTRANET	29-08/2017 01:53	Documento de Mi...	344 KB
RE documentación Proceso Gestión para la Asistencia 2 (0)	29-08/2017 11:07 a.m.	Elemento de Guí...	419 KB
RE documentación Proceso Gestión para la Asistencia 2 (2)	29-08/2017 11:32 a.m.	Elemento de Guí...	296 KB
RE documentación Proceso Gestión para la Asistencia 2	29-08/2017 11:32 a.m.	Elemento de Guí...	217 KB





INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 11 de 143

PRONUNCIAMIENTO FINAL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LA OBSERVACIÓN No. 1

Los documentos reportados serán considerados para efectos de verificar el seguimiento al Plan de Mejoramiento, atendiendo a que la auditoría fue realizada respecto año 2016 y el primer semestre de 2017, con corte a 31 de julio de 2017 y durante dicho periodo, no se observó actualización de los procedimientos, y los documentos presentados como respuesta al Informe Preliminar, se produjeron con posterioridad al corte del periodo auditado. Adicionalmente, el Plan de mejoramiento al que se hace referencia, es producto de un proceso de auditoría distinta, con hallazgos reiterados y coincidentes.

SE MANTIENE LA OBSERVACIÓN No. 1

❖ SITUACIONES PRESENTADAS FRENTE AL PROCESO Y PROCEDIMIENTOS

CRITERIOS PUNTUALES DE EVALUACIÓN DEL PROCESO Y SUS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE ASISTENCIA

La Oficina de Control Interno, para la auditoría consideró los documentos del SIG publicados, como son la Caracterización y los Procedimientos del Proceso, además los documentos de referencia, tanto lo existentes al momento de la auditoría, frente a los documentos vigentes en el periodo auditado, tomando como referencia el tema de Nuevo Modelo de Subsistencia Mínima, para los efectos de determinar:

¿Se encuentran actualizados? ¿Se consideran y tienen en cuenta los Criterios de Operación (parámetros necesarios para que sean tenidos en cuenta dentro de la ejecución de las actividades, permitiendo evitar posibles desviaciones o incumplimientos al procedimiento)? ¿Se aplica lo documentado a la realidad operacional vigente? ¿Qué tipo de controles aplican, preventivos, detectivos, correctivos o de otro tipo en cada procedimiento)? ¿Los procedimientos cuentan con documentos de referencia identificados correctamente? ¿Están actualizados? ¿Se establece con claridad quién es el responsable?

CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE ASISTENCIA: Se consulta la caracterización publicada en periodo de auditoría (mayo 24 de 2017):

http://intranet.unidadvictimas.gov.co/images/SIG/procesos_caracterizados/0.%20Caracterizacion%20Proceso%20de%20Gestion%20para%20la%20Asistencia%20V3.pdf

Ilustración 7

ENTRADA		SALIDA	
PROVEEDOR	REBENOS	ESPONJOS Y/O PRODUCTOS	CLIENTE INTERNO O EXTERNO
<ul style="list-style-type: none"> Entidad del Estado Entidad del Sector Privado Entidad del Sector Social Entidad del Sector Cultural Entidad del Sector Deportivo Entidad del Sector Educativo Entidad del Sector Científico Entidad del Sector Tecnológico Entidad del Sector Ambiental Entidad del Sector Económico Entidad del Sector Político Entidad del Sector Religioso Entidad del Sector Artístico Entidad del Sector Deportivo Entidad del Sector Educativo Entidad del Sector Científico Entidad del Sector Tecnológico Entidad del Sector Ambiental Entidad del Sector Económico Entidad del Sector Político Entidad del Sector Religioso Entidad del Sector Artístico 	<ul style="list-style-type: none"> Entidad del Estado Entidad del Sector Privado Entidad del Sector Social Entidad del Sector Cultural Entidad del Sector Deportivo Entidad del Sector Educativo Entidad del Sector Científico Entidad del Sector Tecnológico Entidad del Sector Ambiental Entidad del Sector Económico Entidad del Sector Político Entidad del Sector Religioso Entidad del Sector Artístico Entidad del Sector Deportivo Entidad del Sector Educativo Entidad del Sector Científico Entidad del Sector Tecnológico Entidad del Sector Ambiental Entidad del Sector Económico Entidad del Sector Político Entidad del Sector Religioso Entidad del Sector Artístico 	<ul style="list-style-type: none"> Entidad del Estado Entidad del Sector Privado Entidad del Sector Social Entidad del Sector Cultural Entidad del Sector Deportivo Entidad del Sector Educativo Entidad del Sector Científico Entidad del Sector Tecnológico Entidad del Sector Ambiental Entidad del Sector Económico Entidad del Sector Político Entidad del Sector Religioso Entidad del Sector Artístico Entidad del Sector Deportivo Entidad del Sector Educativo Entidad del Sector Científico Entidad del Sector Tecnológico Entidad del Sector Ambiental Entidad del Sector Económico Entidad del Sector Político Entidad del Sector Religioso Entidad del Sector Artístico 	<ul style="list-style-type: none"> Entidad del Estado Entidad del Sector Privado Entidad del Sector Social Entidad del Sector Cultural Entidad del Sector Deportivo Entidad del Sector Educativo Entidad del Sector Científico Entidad del Sector Tecnológico Entidad del Sector Ambiental Entidad del Sector Económico Entidad del Sector Político Entidad del Sector Religioso Entidad del Sector Artístico Entidad del Sector Deportivo Entidad del Sector Educativo Entidad del Sector Científico Entidad del Sector Tecnológico Entidad del Sector Ambiental Entidad del Sector Económico Entidad del Sector Político Entidad del Sector Religioso Entidad del Sector Artístico

ENTRADA		SALIDA	
PROVEEDOR	REBENOS	ESPONJOS Y/O PRODUCTOS	CLIENTE INTERNO O EXTERNO
<ul style="list-style-type: none"> Entidad del Estado Entidad del Sector Privado Entidad del Sector Social Entidad del Sector Cultural Entidad del Sector Deportivo Entidad del Sector Educativo Entidad del Sector Científico Entidad del Sector Tecnológico Entidad del Sector Ambiental Entidad del Sector Económico Entidad del Sector Político Entidad del Sector Religioso Entidad del Sector Artístico Entidad del Sector Deportivo Entidad del Sector Educativo Entidad del Sector Científico Entidad del Sector Tecnológico Entidad del Sector Ambiental Entidad del Sector Económico Entidad del Sector Político Entidad del Sector Religioso Entidad del Sector Artístico 	<ul style="list-style-type: none"> Entidad del Estado Entidad del Sector Privado Entidad del Sector Social Entidad del Sector Cultural Entidad del Sector Deportivo Entidad del Sector Educativo Entidad del Sector Científico Entidad del Sector Tecnológico Entidad del Sector Ambiental Entidad del Sector Económico Entidad del Sector Político Entidad del Sector Religioso Entidad del Sector Artístico Entidad del Sector Deportivo Entidad del Sector Educativo Entidad del Sector Científico Entidad del Sector Tecnológico Entidad del Sector Ambiental Entidad del Sector Económico Entidad del Sector Político Entidad del Sector Religioso Entidad del Sector Artístico 	<ul style="list-style-type: none"> Entidad del Estado Entidad del Sector Privado Entidad del Sector Social Entidad del Sector Cultural Entidad del Sector Deportivo Entidad del Sector Educativo Entidad del Sector Científico Entidad del Sector Tecnológico Entidad del Sector Ambiental Entidad del Sector Económico Entidad del Sector Político Entidad del Sector Religioso Entidad del Sector Artístico Entidad del Sector Deportivo Entidad del Sector Educativo Entidad del Sector Científico Entidad del Sector Tecnológico Entidad del Sector Ambiental Entidad del Sector Económico Entidad del Sector Político Entidad del Sector Religioso Entidad del Sector Artístico 	<ul style="list-style-type: none"> Entidad del Estado Entidad del Sector Privado Entidad del Sector Social Entidad del Sector Cultural Entidad del Sector Deportivo Entidad del Sector Educativo Entidad del Sector Científico Entidad del Sector Tecnológico Entidad del Sector Ambiental Entidad del Sector Económico Entidad del Sector Político Entidad del Sector Religioso Entidad del Sector Artístico Entidad del Sector Deportivo Entidad del Sector Educativo Entidad del Sector Científico Entidad del Sector Tecnológico Entidad del Sector Ambiental Entidad del Sector Económico Entidad del Sector Político Entidad del Sector Religioso Entidad del Sector Artístico

En el documento "CARACTERIZACIÓN" del proceso oficialmente publicado, se registra como responsable del proceso además de la Dirección de Gestión Social y Humanitaria la **Subdirección General** de la entidad, cuyas funciones relacionadas puntualmente con el **Proceso de Gestión de Asistencia** están en el artículo 13 del Decreto 4802 de 2011, entre las cuales encontramos: i.) **Generar procesos de interacción** entre las dependencias de la Unidad para realizar una intervención integral y articulada para cumplir los objetivos de la Unidad. ii.) **Realizar el seguimiento y monitoreo de la ejecución** de los planes, programas y proyectos de la

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.
PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE



Código: 150.19.15-8	Versión: 05	Fecha: 26/07/2017	Página 12 de 143
---------------------	-------------	-------------------	------------------

Unidad en materia de atención, **asistencia** y reparación de las víctimas. iii.) **Articular las acciones** necesarias para la coordinación del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas en lo que se refiere a la ejecución e implementación de la Política Pública de Atención, **Asistencia** y Reparación Integral a las Víctimas.

No obstante, lo anterior, dentro de los procedimientos que desarrolla el Proceso de Gestión de Asistencia, (Ver ilustración 8) oficialmente publicados, no se observan los puntos de intervención de la **Subdirección General** para efectos de conocer con claridad la responsabilidad y los límites de la misma frente a las dependencias involucrada, especialmente las relacionadas con la función de seguimiento y monitoreo.

Se consultan los procedimientos publicados a mayo 24 de 2017:

<http://intranet.unidadvictimas.gov.co/index.php/procedimientos-gestion-para-la-asistencia>

Ilustración 8



❖ No se encuentran claramente ubicables y/o publicados los procedimientos relacionados con el nuevo Modelo de Subsistencia Mínima.

2016

CONTRATOS CON OBLIGACIONES RELACIONADAS CON ACTUALIZACIÓN Y DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS

429	LINA MARIA VASQUEZ RUEDA	52902185	SAAH	Prestar sus servicios profesionales para apoyar a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, en la construcción, materialización y actualización de procedimientos y diseño de estrategias para dar cumplimiento a las metas definidas para la operación de los canales de atención (presencial y telefónico-virtual) y para el esquema de atención presencial y no presencial (momento asistencia), incluyendo su control y seguimiento.
433	LUZ KARIME GIRALDO CARDENAS	25112287	SAAH	Prestar sus servicios profesionales para apoyar a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, en la construcción, materialización y actualización de procedimientos y diseño de estrategias para dar cumplimiento a las metas definidas para la operación de los canales de atención (presencial y telefónico-virtual) y para el esquema de atención presencial y no presencial (momento asistencia), incluyendo su control y seguimiento.
600	NIDIA PATRICIA VITERI ROJAS	40046132	SAAH	Prestar sus servicios profesionales para apoyar a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, en la construcción, materialización y actualización de procedimientos y diseño de estrategias para dar cumplimiento a las metas definidas para la operación de los canales de atención (presencial y telefónico-virtual) y para el esquema de atención presencial y no presencial (momento asistencia), incluyendo su control y seguimiento.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 13 de 143

434	MAGDA ROCIO GONZALEZ RAMIREZ	52725321	SAAH	Prestar sus servicios profesionales para apoyar a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, <u>en la construcción, materialización y actualización de procedimientos</u> y diseño de estrategias para dar cumplimiento a las metas definidas para la operación de los canales de atención (presencial y telefónico-virtual) y para el esquema de atención presencial y no presencial (momento asistencia), incluyendo su control y seguimiento.
439	SANDRA MILENA GALINDO PAEZ	52218486	SAAH	Prestar sus servicios profesionales para apoyar a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, <u>en la construcción, materialización y actualización de procedimientos</u> y diseño de estrategias para dar cumplimiento a las metas definidas para la operación de los canales de atención (presencial y telefónico-virtual) y para el esquema de atención presencial y no presencial (momento asistencia), incluyendo su control y seguimiento.

2017

CONTRATOS CON OBLIGACIONES RELACIONADAS CON ACTUALIZACION Y DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS

30	448 - 2017	JOHANNA MUÑOZ SIERRA	52805134	SAAH	Prestar sus servicios para apoyar a la Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, apoyando la verificación y <u>mejoramiento de los procesos de asistencia</u> y atención implementados por la Entidad.
33	591-2017	MAGDA ROCIO GONZALEZ RAMIREZ	52725321	SAAH	Prestar sus servicios profesionales para apoyar a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, <u>en la construcción, materialización y actualización de procedimientos</u> y diseño de estrategias para dar cumplimiento a las metas definidas para la operación de los canales de atención (presencial y telefónico-virtual) y para el esquema de atención presencial y no presencial (momento asistencia), incluyendo su control y seguimiento.

OBERVACIÓN No. 2

La OCI verificó que a pesar de que se encuentran vinculados al proceso, varios contratistas cuyos objetos contractuales hacen referencia a "actualización de procedimientos", todos los publicados y observados se encuentran desactualizados, objeto contractual que frente a la realidad documentada del proceso no se refleja. ¿Se pregunta la OCI, cómo se controlan y como se supervisaron las obligaciones contractuales relacionadas con actualización de procedimientos, si los observados están desactualizados?

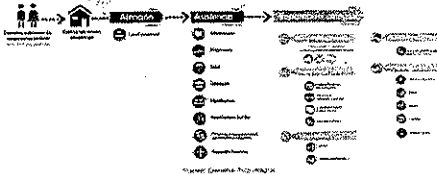
RESPUESTA EMITIDA POR EL PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA Memorando radicado Orfeo 2017300059553 de 4 de SEPTIEMBRE de 2017 OBERVACIÓN No. 2

De acuerdo con la resolución 115 de 2016, la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria asumió las tareas de servicio al ciudadano, entre los cuales se encuentra la ruta integral y el canal telefónico y virtual.

1. Ruta integral:

El objetivo de la ruta integral de atención, asistencia y reparación a las víctimas, por parte de la Unidad, es realizar un acompañamiento a las víctimas y sus familias, que permita identificar sus necesidades y fortalecer sus potencialidades y las de su grupo familiar, para garantizar el acceso a las medidas de atención, asistencia y reparación dispuestas por la normatividad vigente, que contribuyan con el logro efectivo de derechos, la transformación de su proyecto de vida y su reconocimiento como ciudadanos sujetos de derechos.

Diagrama de la ruta integral de atención, asistencia y reparación a las víctimas



En algunos de los momentos de los pasos de la ruta, se requiere la prestación de los servicios de atención, asistencia, y reparación a las víctimas, de conformidad con lo requerido por la Unidad.

En este sentido, la entidad requiere los siguientes servicios: recolección de la población víctima, proceso de atención integral, orientación sobre el acceso a la oferta institucional, otorgada de atención, documentación de casos, asesoría para la formalización del proceso de reclamos y realización, entrega de cartas y orientación acerca de la medida de indemnización, servicio de formación presencial y virtual, servicio de acompañamiento integral, servicios de atención telefónica, administrativa y de apoyo requeridos para la ruta integral mediante los esquemas de atención presencial (físico y móvil) y no presencial.

710.14.15-21 V1



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO. PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 14 de 143

El esquema de atención presencial consiste en la atención y orientación que se brinda en los puntos de atención, centros regionales, y otros espacios complementarios, y a través de jornadas móviles/series de servicio masivas o focalizadas en diferentes sitios del territorio nacional.

El servicio se presta en todo el territorio nacional, entre otros, a través de los ítems, servicios e infraestructura que se solicitarán en la orden de compra respectiva.

La modalidad de atención móvil de este esquema, tiene como objetivo general ampliar la cobertura de atención y mitigar las barreras de acceso de las víctimas que se encuentran en municipios o lugares donde no se cuenta con centros regionales y/o puntos de atención a víctimas, o cuando lo requiera la Entidad, para brindar la información necesaria sobre las medidas de atención, asistencia y reparación establecidas en la Ley 1448 de 2011, con el objeto de orientar a las víctimas y facilitar el acceso a las medidas de asistencia y reparación a las que tienen derecho.

El contratista debe garantizar los servicios requeridos para el esquema presencial en cada jornada de atención/serie de servicio, según los requerimientos previos efectuados por la UNIDAD.

El esquema de atención no presencial consiste en un proceso de atención telefónica dirigida a víctimas que se encuentran dentro del territorio nacional y en el exterior, entendido como un punto de atención adicional a los puntos contemplados a través del esquema presencial, donde se lleva a cabo la formulación, verificación, contrastación de entrevistas única y de asesorías al derecho a la reparación integral, bien sea telefónica o a través de agendamientos, así como seguimiento, convocatorias o llamadas, con el fin de identificar las capacidades y necesidades de las víctimas, verificar su situación actual, realizar una orientación básica en materia de oferta institucional y hacer seguimiento al acceso efectivo a la misma.

2. Canal telefónico y virtual:

Ahora bien, para lograr un adecuado desarrollo de las etapas de la Ruta, se requiere la prestación de servicios de contacto, atención, y orientación mediante los cuales la población víctima, organismos de control, entidades o instituciones del orden nacional y territorial, reciban información precisa y oportuna sobre los planes, programas y proyectos encabezados por la Unidad. Surge de esta manera el canal telefónico y virtual como estrategia, y se constituye en un parámetro transversal a la implementación y ejecución del proceso de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas del Conflicto Armado, teniendo presentes los principios y atributos de un buen servicio, garantizando la atención y orientación de los ciudadanos a través de diferentes acciones que permitan ampliar en gran medida la disponibilidad de servicio, de tal forma que la consulta y atención de trámites no implique desplazarse hasta un lugar determinado, facilitando la gestión de manera permanente las 24 horas del día, los 365 días del año, mitigando así, los efectos de las barreras de acceso.

Esta estrategia tiene como objetivo general ampliar la cobertura de atención y mitigar las barreras de acceso, como se anotaba anteriormente, a las cuales se enfrentan las víctimas que se encuentran en municipios o lugares donde no se cuenta con centros regionales y/o puntos de atención a víctimas, o cuando lo requiera la Entidad, para brindar la información necesaria sobre las medidas de atención, asistencia y reparación establecidas en la Ley 1448 de 2011, con el objeto de orientar a las víctimas y facilitar el acceso a las medidas de asistencia y reparación a las que tienen derecho.

En esta orden de ideas, desde la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, se organizó un equipo de trabajo para el seguimiento y control para estos dos procesos, dentro de los cuales se crearon perfiles especializados para tal fin.

Por lo anterior, y en aras de contribuir al proceso cada perfil tiene inmersa la construcción, materialización y actualización de procedimientos, enmarcados en la ruta integral y en el canal telefónico y virtual, y cuyas actividades están relacionadas netamente con el objeto contractual, tal como se describe a continuación:

ID	Nombre	Descripción de la actividad	Objetivo	Productos
429	LINA MARCA VARGAS REYES	Prestar sus servicios profesionales para apoyar a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, en la construcción, materialización y actualización de procedimientos y diseño de formatos para dar cumplimiento a las metas establecidas para la operación de los canales de atención presencial y telefónica/virtual y para el esquema de atención presencial y no presencial (momento asistencial, incluyendo el control y seguimiento).	Apoyar la construcción y materialización de procedimientos en el marco de la implementación de los canales de atención (presencial y telefónica y virtual) y del esquema presencial y no presencial (momento asistencial).	Actualización documentos ruta integral
433	YURI KATHERINE GARCERAN GARCERAN	Prestar sus servicios profesionales para apoyar a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, en la construcción, materialización y actualización de procedimientos y diseño de formatos para dar cumplimiento a las metas establecidas para la operación de los canales de atención presencial y telefónica/virtual y para el esquema de atención presencial y no presencial (momento asistencial, incluyendo el control y seguimiento).	Apoyar la construcción y materialización de procedimientos en el marco de la implementación de los canales de atención (presencial y telefónica y virtual) y del esquema presencial y no presencial (momento asistencial).	Procedimiento Atención Telefónica 2015 General Procedimiento Atención Telefónica 2015 (C) Procedimiento Atención Telefónica CHAT Procedimiento Atención Telefónica Noviembre de 2016 Procedimiento Atención Telefónica SMS CHAT Procedimiento Atención Telefónica y Virtual - Video Llamada
600	NEIDA PATRICIA VITTI ROJAS	Prestar sus servicios profesionales para apoyar a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, en la construcción, materialización y actualización de procedimientos y diseño de formatos para dar cumplimiento a las metas establecidas para la operación de los canales de atención presencial y telefónica/virtual y para el esquema de atención presencial y no presencial (momento asistencial, incluyendo el control y seguimiento).	Apoyar la construcción y materialización de procedimientos en el marco de la implementación de los canales de atención (presencial y telefónica y virtual) y del esquema presencial y no presencial (momento asistencial).	Y Atención-asistencial 11. Ruta Integral Plan de formación para atención de víctimas 2016 - Final informe_diferenciales-asistencial informe_autodesplazo REPOSICIONAR LOS HECHOS REVISIÓN AJUSTE RE PLAN DE ATENCIÓN HUMANITARIA 2017 2018 con Alinea OK RE GUÍA PARA LA ATENCIÓN HUMANITARIA 2017 2018 RE INFORME Ruta Integral - Versión 4.256.0015 OK RE Informes Ruta Integral - Versión 4.256.0015 OK 21 ENVÍO/ENVÍO Plan de formación para atención de víctimas 2017 - Final
634	VAGDA RODRÍGUEZ GONZALEZ RIVERA	Prestar sus servicios profesionales para apoyar a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, en la construcción, materialización y actualización de procedimientos y diseño de formatos para dar cumplimiento a las metas establecidas para la operación de los canales de atención presencial y telefónica/virtual y para el esquema de atención presencial y no presencial (momento asistencial, incluyendo el control y seguimiento).	Apoyar la construcción y materialización de procedimientos en el marco de la implementación de los canales de atención (presencial y telefónica y virtual) y del esquema presencial y no presencial (momento asistencial).	RE INFORMATIVO OPERATIVO PARA EL PROCESAMIENTO DE ACTUACIONES DE VÍCTIMAS RE MANUAL PROCEDIMIENTOS RE PLAN DE FORMACIÓN PARA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS RE INFORME REPOSICIONAR LOS HECHOS REVISIÓN AJUSTE RE PLAN DE ATENCIÓN HUMANITARIA 2017 2018 RE INFORME Atención 2016 - 124.226.002 RE INFORME Guía de Atención de Víctimas RE INFORME MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE VÍCTIMAS RE INFORME MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE VÍCTIMAS RE INFORME MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE VÍCTIMAS RE MANUAL CONCEPTUAL PARA EL ESCUDO DE VÍCTIMAS RE MANUAL OPERATIVO PARA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

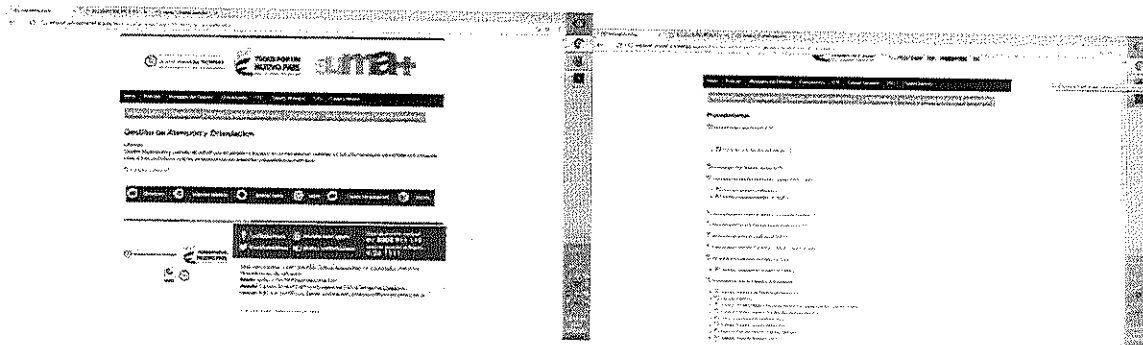
Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 15 de 143

PROCESO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CRITERIO	VALOR	COMENTARIOS
OC	OC1	El proceso de atención al ciudadano se encuentra actualizado y acorde a las necesidades de los usuarios.	El proceso de atención al ciudadano se encuentra actualizado y acorde a las necesidades de los usuarios.	5	Se evidencia que el proceso de atención al ciudadano se encuentra actualizado y acorde a las necesidades de los usuarios.

Adicional a la respuesta, desde el proceso auditado "Proceso de Gestión de Asistencia", remiten con un DVD anexo con evidencias de la actuación respecto a la obligación del contratista, frente a la "actualización de procedimientos", del contrato observado por la OCI, pero las imágenes de los procedimientos reportados hacen referencia a otros procesos: "Proceso de Gestión de Atención y Orientación" y "Proceso de Gestión Documental", y no a procedimientos propios del "Proceso de Gestión de Asistencia", como se puede observar:



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
		PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL			
		PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA			
		Código: 740.04.08-8	Versión: 5	Fecha: 05/06/2017	Página 1 de 4

UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
		PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
		PROCEDIMIENTO: CANAL PRESENCIAL			
		Código: 740.04.08-1	Versión: 7	Fecha: 05/06/2017	Página 1 de 4

UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
		PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
		PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL - OUTBOUND			
		Código: 740.04.08-15	Versión: 2	Fecha: 05/06/2017	Página 1 de 3

UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
		PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
		PROCEDIMIENTO: JORNADAS DE ATENCIÓN O FERIAS DE SERVICIO			
		Código: 740.04.08-7	Versión: 7	Fecha: 05/06/2017	Página 1 de 3

UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
		PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
		PROCEDIMIENTO: APERTURA NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN			
		Código: 740.04.08-12e	Versión: 4	Fecha: 05/06/2017	Página 1 de 3

UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
		PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
		PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN TELEFÓNICA CHAT			
		Código: 740.04.08-16	Versión: 2	Fecha: 05/06/2017	Página 1 de 4

UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
		PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
		PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN TELEFÓNICA CHAT			
		Código: 740.04.08-16	Versión: 2	Fecha: 05/06/2017	Página 1 de 4



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

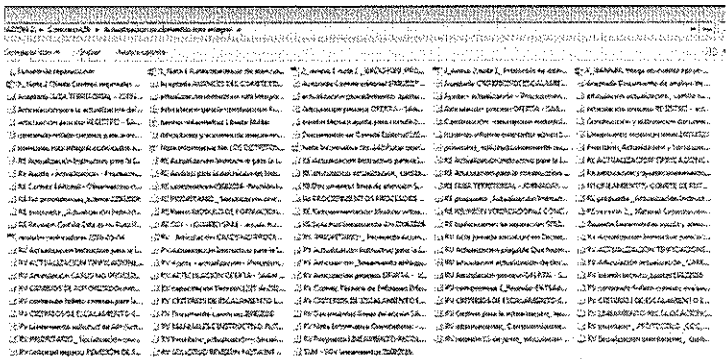
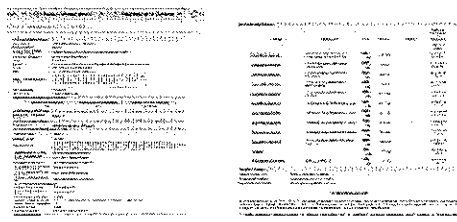
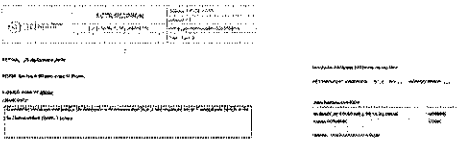
Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 16 de 143

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO			
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL – VIDEO LLAMADA			
	Código: 740.04.08-17	Versión: 2	Fecha: 05/09/2017	Página 1 de 5

Adicionalmente, el equipo auditor verifica una muestra de la información reportada con la respuesta al Informe Preliminar para cada contrato, encontrando algunas situaciones como son:

429	LINA MARIA VASQUE Z RUEDA	5290218 5	SAAH	<p>Prestar sus servicios profesionales para apoyar a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, en la construcción, materialización y actualización de procedimientos y diseño de estrategias para dar cumplimiento a las metas definidas para la operación de los canales de atención (presencial y telefónico-virtual) y para el esquema de atención presencial y no presencial (momento asistencia), incluyendo su control y seguimiento.</p> <p>El proceso remitió como evidencia de soporte del contrato 429, una carpeta con correos varios, no estructurada en forma organizada ni por tema, así:</p>  <p>Para efectos de cotejar la información remitida sobre el Contrato No. 429 se observó una muestra siete (7) de todos los documentos remitidos, para verificar, el cumplimiento del contrato por periodo, encontrando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ La información remitida, en su mayoría correos electrónicos, es de diferentes periodos del año 2016, pero no fue enviada en forma organizada, por temática, para efectos de trazabilidad de la información, o conforme a lo presentado para cada informe de supervisión mensual, para poder cotejar con claridad en cumplimiento de las obligaciones contractuales, por ello no pudo cotejarse con los informes de supervisión que se encontraron en SECOP.  <p>Algunos documentos presentados no hacen referencia al accionar de la contratista, ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Acta que no está debidamente firmada por quien la proyecto, y la lista de asistencia, no menciona a la contratista. 
-----	---------------------------	--------------	------	---



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

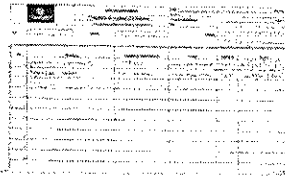
PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

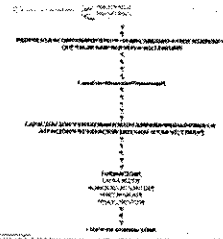
Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

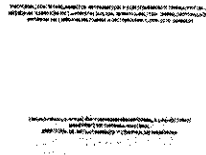
Página 17 de 143



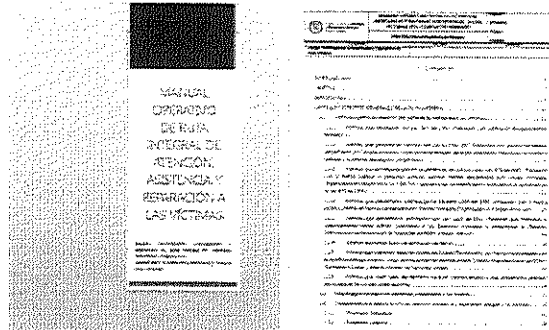
❖ El documento denominado "Propuesta de Acompañamiento y Plan Canguro...", no aparece la contratista como suscriptora del mismo.



❖ El documento denominado "Protocolo de Intercambio de Información..." es suscrito en noviembre 25 de 2015 y no hace referencia a la intervención en su construcción por parte de la contratista.



❖ El documento denominado "Manual Operativo de Ruta Integral, no hace referencia a versión ni fecha de aprobación, refiere a que es elaborado por el equipo de verificadores conceptuales y operativos de la Ruta Integral.



❖ El documento denominado "Manual Conceptual Modelo de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las víctimas". No tiene datos de revisión y aprobación.

	MANUAL CONCEPTUAL MODELO DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS		CÓDIGO
	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		VERSIÓN
			FECHA
			PÁGINA
ELABORO Equipo verificadores conceptuales y operativos de Ruta Integral		REVISO	APROBO



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.
PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

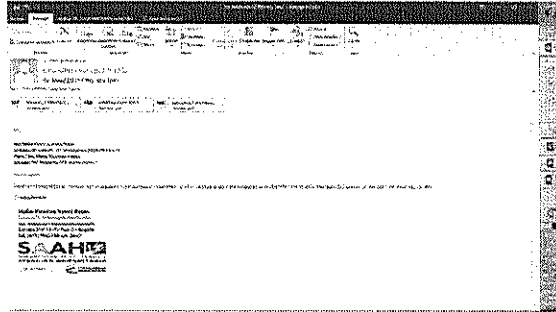
Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 18 de 143

❖ Y por último se remitió un correo, enviado por la contratista, con labores o insumos entregados por otra funcionaria del equipo de ruta, frente al cual no es claro el accionar de la contratista en desarrollo de su objeto contractual, y las evidencias no se explican por sí solas.



Prestar sus servicios profesionales para apoyar a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, en la construcción, materialización y actualización de procedimientos y diseño de estrategias para dar cumplimiento a las metas definidas para la operación de los canales de atención (presencial y telefónico-virtual) y para el esquema de atención presencial y no presencial (momento asistencia), incluyendo su control y seguimiento.

El proceso remite como evidencia la siguiente relación de procedimientos, frente a los cuales se constata que solamente fueron codificados para efectos de su posterior publicación el 05/06/2017:

Identificación	Descripción	Fecha	Estado
E1 Procedimiento Atención Canal Telefónico y Virtual	Procedimiento de atención al cliente	05/06/2017	CODIGO
E2 Procedimiento Atención Canal Telefónico y Virtual	Procedimiento de atención al cliente	05/06/2017	VERSION
E3 Procedimiento Atención Canal Telefónico y Virtual	Procedimiento de atención al cliente	05/06/2017	FECHA
E4 Procedimiento Atención Canal Telefónico y Virtual	Procedimiento de atención al cliente	05/06/2017	FECHA
E5 Procedimiento Atención Canal Telefónico y Virtual	Procedimiento de atención al cliente	05/06/2017	FECHA

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO Y VIRTUAL	VERSION
	PROCESO DE ATENCIÓN DE ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN	FECHA
		FECHA 15/06/17
		APROBADO
		DIRECTOR TÉCNICO OPERACIONES Y ATENCIÓN HUMANITARIA

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	VERSION
	PROCESO DE ATENCIÓN DE ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN	FECHA
		FECHA 15/06/17
		APROBADO
		DIRECTOR TÉCNICO OPERACIONES Y ATENCIÓN HUMANITARIA

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA CHAT WEB	VERSION
	PROCESO DE ATENCIÓN DE ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN	FECHA
		FECHA 15/06/17
		APROBADO
		DIRECTOR TÉCNICO OPERACIONES Y ATENCIÓN HUMANITARIA

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL	VERSION
	PROCESO DE ATENCIÓN DE ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN	FECHA
		FECHA 15/06/17
		APROBADO
		DIRECTOR TÉCNICO OPERACIONES Y ATENCIÓN HUMANITARIA

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA SMS WHAT	VERSION
	PROCESO DE ATENCIÓN DE ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN	FECHA
		FECHA 15/06/17
		APROBADO
		DIRECTOR TÉCNICO OPERACIONES Y ATENCIÓN HUMANITARIA

433
LUZ KARIME GIRALDO CARDENAS
25112287
SAAH

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 19 de 143



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL – VIDEO LLAMADA

<p>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL – VIDEO LLAMADA</p> <p>PROCESO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL – VIDEO LLAMADA</p>	<p>COBRE</p> <p>FECHA</p>
--	---------------------------

<p>SISTEMA INTEGRADO DE SERVICIOS</p>

1. OBJETIVO
 Garantizar un canal eficiente de comunicación e información a los ciudadanos por medio de estrategias telefónicas y virtuales en conformidad con las políticas públicas y lineamientos de la Entidad para atención, orientación y trámite de solicitudes.

2. ALCANCE
 El proceso inicia con la recepción de la comunicación video llamada, por medio de la página Web y los canales virtuales de atención, con el fin de atender la solicitud o brindar información de manera satisfactoria a la necesidad solicitada por el ciudadano y finalizar con el cierre de la comunicación.

3. DEFINICIONES
Atención/Orientación: Es orientar a la persona encargada de brindar atención y orientación a los ciudadanos, en el Canal Telefónico y Virtual. Para el proceso de atención el orientador

- ❖ De los seis (6) procedimientos remitidos ninguno evidencia versionamiento ni fecha de publicación, pues no son oficiales, lo que determina que aun cuando se trabajó en ellos, no fueron actualizados.
- ❖ Adicionalmente, presentan como evidencia de su labor, procedimientos de un PROCESOS distinto al de GESTION PARA LA ASISTENCIA.

Prestar sus servicios profesionales para apoyar a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, en la **construcción, materialización y actualización de procedimientos** y diseño de estrategias para dar cumplimiento a las metas definidas para la operación de los canales de atención (presencial y telefónico-virtual) y para el esquema de atención presencial y no presencial (momento asistencia), incluyendo su control y seguimiento.

Item	Fecha de Emisión	Nombre del Emisor	Nombre del Revisor	Fecha de Revisión
1. Construcción y actualización	15/03/2016	SAAH	SAAH	15/03/2016
2. Actualización	15/03/2016	SAAH	SAAH	15/03/2016
3. Construcción y actualización	15/03/2016	SAAH	SAAH	15/03/2016
4. Construcción y actualización	15/03/2016	SAAH	SAAH	15/03/2016
5. Construcción y actualización	15/03/2016	SAAH	SAAH	15/03/2016
6. Construcción y actualización	15/03/2016	SAAH	SAAH	15/03/2016
7. Construcción y actualización	15/03/2016	SAAH	SAAH	15/03/2016
8. Construcción y actualización	15/03/2016	SAAH	SAAH	15/03/2016
9. Construcción y actualización	15/03/2016	SAAH	SAAH	15/03/2016
10. Construcción y actualización	15/03/2016	SAAH	SAAH	15/03/2016

La OCI procede a observar la evidencia presentada, y encuentra lo siguiente frente a los documentos remitidos, como evidencia del cumplimiento del objeto contractual, especialmente frente a construcción, materialización y actualización de procedimientos, en el año 2016 y primer semestre de 2017, encontrando en forma general, que los documentos no hacen referencia de quién los proyectó, ni quién los aprobó, o fecha de emisión.

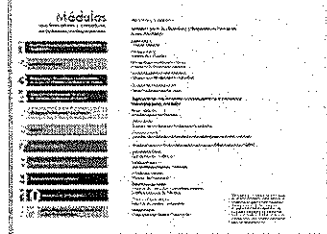
Documento PDF: 7 Atención y Asistencia
 Cartilla Publicada en primera edición en marzo de 2016, no aparece el nombre de la contratista en la evidencia y si los nombres de otros intervinientes. Esta evidencia para demostrar las obligaciones contractuales, no es útil frente a demostrar en el periodo auditado la construcción, materialización y actualización de procedimientos.

600

NIDIA PATRICIA VITERI ROJAS

4004613 2

SAAH

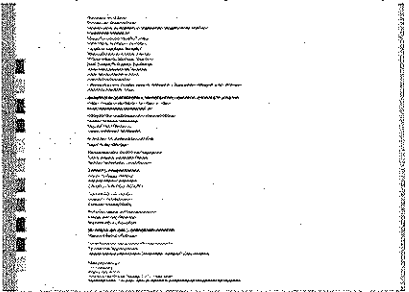


CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN
- 2. OBJETIVO
- 3. ALCANCE
- 4. REFERENCIAS
- 5. DEFINICIONES
- 6. ESTRUCTURA
- 7. DESCRIPCIÓN DE LOS MÓDULOS
- 8. ANEXOS

Documento PDF: 11. Ruta Integral

Cartilla publicada en primera edición en marzo de 2016, no aparece el nombre de la contratista en la evidencia, si los de otros intervinientes. Esta evidencia para demostrar las obligaciones contractuales, no es útil frente a demostrar en el periodo auditado la construcción, materialización y actualización de procedimientos.

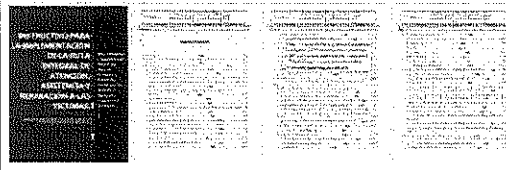


CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN
- 2. OBJETIVO
- 3. ALCANCE
- 4. REFERENCIAS
- 5. DEFINICIONES
- 6. ESTRUCTURA
- 7. DESCRIPCIÓN DE LOS MÓDULOS
- 8. ANEXOS

Documento Word: Instructivo Ruta Integral ENVEJECIMIENTO

No se identifica fecha de creación, ni la intervención de la contratista en su proyección y elaboración, ni datos relacionados, no cuenta con versión, no son documentos oficiales actualizados y no se remitió el soporte de intervención de la contratista.





INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 21 de 143

--	--	--	--	--

Se verificó por parte de la OCI, si los documentos remitidos como respuesta al informe preliminar hacen parte de los documentos referencia de los procedimientos publicados, como el caso a continuación, versión 1 de septiembre de 2016, no siendo encontrado dentro del proceso auditado:

434	MAGDA ROCIO GONZALEZ RAMIREZ	52725321	SAAH	
-----	------------------------------	----------	------	--

Prestar sus servicios profesionales para apoyar a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, en la construcción, materialización y actualización de procedimientos y diseño de estrategias para dar cumplimiento a las metas definidas para la operación de los canales de atención (presencial y telefónico-virtual) y para el esquema de atención presencial y no presencial (momento asistencia), incluyendo su control y seguimiento.

Los documentos remitidos como respuesta al informe preliminar, no están publicados oficialmente, no cuentan con datos de quién proyecto y quién autorizó, no cuentan con firmas, y no cuentan con fecha de emisión y publicación, ni responsable.

439	SANDRA MILENA GALINDO PAEZ	52218486	SAAH	
-----	----------------------------	----------	------	--

Prestar sus servicios profesionales para apoyar a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, en la construcción, materialización y actualización de procedimientos y diseño de estrategias para dar cumplimiento a las metas definidas para la operación de los canales de atención (presencial y telefónico-virtual) y para el esquema de atención presencial y no presencial (momento asistencia), incluyendo su control y seguimiento.

El proceso remitió en el mes de septiembre de 2017, como respuesta al Informe Preliminar de la Auditoría, los documentos de este contrato, relacionados así:

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
5. Procedimiento de apertura puntos y aumento de la planta de orientadores y enlaces integrales	30/09/2017 12:58	Documento de M...	1.225 KB
5. Procedimiento de apertura puntos y aumento de la planta de orientadores y enlaces integrales	30/09/2017 12:58	Activa Atención C...	243 KB
6. Proc Jornadas Móviles y Ferias de Servicio VS	10/09/2017 12:59	Atene Atención D...	109 KB
DF 2 - Instructivo Ejees para la Atención y Servicio Personalizado	21/04/2017 12:58	Atene Atención D...	1.577 KB
FUNCIONES EQUIPO TOMAS	21/09/2017 12:52	Documento de M...	15 KB
MATRIZ PROGRAMACIÓN DE FERIAS Y JORNADAS VS	10/09/2017 12:57	Hoja ex estato d...	564 KB
Plan Operativo - Sistema de Turnos SAAH	01/06/2017 12:58	Atene Atención D...	328 KB
Procedimiento Canal Presencial VS berradar	21/03/2017 12:58	Documento de M...	1.19 KB



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.
PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

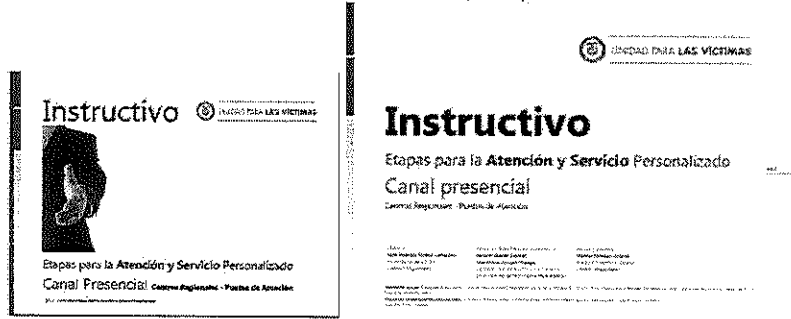
Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 22 de 143

Se encuentra después de la verificación las siguientes situaciones, frente a los documentos remitidos, para este contrato:

Exceptuando el documento denominado, "Instructivo Etapas para la Atención y Servicio Personalizado Canal Presencial" del Proceso de Gestión de Atención y Orientación, (que no se relaciona en los documentos de referencia del algún procedimiento y no se observa su publicación oficial dentro del Proceso en la Intranet), el único documento en el cual se observa claramente la participación de la contratista en su elaboración.



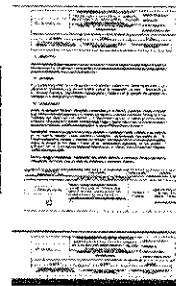
Adicionalmente el "Procedimiento de Jornadas Móviles y Ferias de Servicio", se indica fue elaborado por el enlace SIG, versión 6 actualizado en agosto de 2016, pero este procedimiento no es del Proceso de Gestión de Asistencia objeto de la Auditoria.

UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO JORNADAS MÓVILES Y FERIAS DE SERVICIO	CÓDIGO: 740.04.18-1
	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	VERSIÓN: 06 FECHA: 08/08/2016 PÁGINA: 4 de 5
ELABORÓ: [Nombre]		
REVISÓ: [Nombre]		
APROBÓ: [Nombre]		

Se reitera, exceptuando los anteriores documentos, no se observa en los demás remitidos la participación de la contratista, en la elaboración de los documentos remitidos, ni su actuar frente al periodo auditado 2016 y la actualización del primer semestre de 2017:

Se remite a la fecha de respuesta del informe preliminar de la auditoria, (septiembre de 2017) un documento no actualizado. El "Procedimiento de Apertura de Puntos y aumento de planta de Orientadores y Enlaces Integrales", versión 2, ya es obsoleto pues fue emitido el 5 de octubre de 2015, fecha de su última actualización, el procedimiento no fue actualizado en el periodo auditado sino mucho antes del alcance de la auditoria. El anterior documento, se remite como evidencia del trabajo desarrollado por la contratista en el 2016.

UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO SOLICITUD APERTURA NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN Y AUMENTO DE LA PLANTA DE ORIENTADORES Y ENLACES INTEGRALES PRESENCIALES	CÓDIGO: 740.04.18-12
	PROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN	VERSIÓN: 02 FECHA: 05/10/2015 PÁGINA: PÁGINA: 1 de 5
ELABORÓ: [Nombre]		
REVISÓ: [Nombre]		
APROBÓ: [Nombre]		



Por otro lado, si la respuesta al Informe Preliminar, que se da en el mes de septiembre de 2017, enviando las evidencias documentales, buscaba presentar documentos actualizados, en este mes ya se encontraba publicado el nuevo "Procedimiento Apertura Nuevos Puntos de Atención", versión 4, aprobado el 5 de junio de 2017, lo que genera, inadecuada trazabilidad de la información:

UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
	PROCESO: SERVICIO AL CIUDADANO	PROCEDIMIENTO: APERTURA NUEVOS PUNTOS DE ATENCIÓN	
Código: 740.04.18-12	Versión: 4	Fecha: 05/06/2017	Página 3 de 3

INFORME DE AUDITORIA INTERNA



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 23 de 143

El documento "Plan Operativo Para la implementación del sistema de registro de TURNOS", no referencia su autor, fecha de emisión y no se encuentra publicado como documento de referencia en los procedimientos de los Procesos a cargo de la DGSDH ni de la SAAH.



El documento denominado "Procedimiento de Canal presencial" remitido, es del Proceso de Gestión de Atención y Orientación y no del proceso auditado, además no se encuentra identificado ni versionado.

	PROCEDIMIENTO CANAL PRESENCIAL	CÓDIGO: VERSIÓN: 05 FECHA:
ELABORADO ENILADE EG Y EQUIPO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	REVISADO SUBDIRECTOR TÉCNICO DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA	APROBADO DIRECTOR DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA
		PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN PÁGINA: 1 de 10

Por último, el documento en Word, denominado "Funciones del Equipo Tomás", no es un documento controlado, no está publicado oficialmente, no identifica fecha de creación, versión, autor, etc.

**EQUIPO MÓVIL
PARA EL APOYO EN VÍAS DE HECHO**

Desde la Dirección de Gestión Social y Humanitaria, en cabeza de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, se conforma para la Dirección Territorial Central en Bogotá, un equipo móvil de orientadores y enlaces integrales, quienes deberán brindar atención y orientación a las víctimas del conflicto armado que acuden a vías de hecho para obtener el reconocimiento y restitución de sus derechos y/o recibir la presencia institucional. Este equipo debe estar preparado especialmente para soportar la capacidad de respuesta institucional de la Entidad en el marco de la Ruta Integral.

PRONUNCIAMIENTO FINAL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LA OBSERVACIÓN No. 2

Atendiendo el resultado de la verificación sobre las aclaraciones y los documentos reportados como respuesta al INFORME PRELIMINAR para esta observación, se encuentra que reportan evidencia de actividades de contratistas relacionadas con la DGSH y la SAAH, para otros procesos y no para el proceso auditado. No se encuentra adecuada trazabilidad de la información, pues dentro de los procedimientos oficialmente publicados en el periodo de auditoría del PROCESO DE GESTIÓN DE ASISTENCIA, no se hizo referencia alguna por ejemplo a la RUTA INTEGRAL, tema frente al cual se remitió la mayoría de la evidencia, lo que no brinda claridad y/o coherencia de la aplicación de las obligaciones contractuales de los contratos reportados como parte del proceso y observados por la OCI, frente al "Proceso de Gestión de Asistencia" que es el auditado, respecto al cual se encontró la desactualización. Además, tampoco reportaron la aplicación del procedimiento de Gestión del Cambio, que debió aplicarse dentro del periodo auditado, (2016 y parte del 2017), para poder contar con la información controlada. Las explicaciones y aclaraciones brindadas no desvirtúan la Observación.

SE MANTIENE LA OBSERVACIÓN No. 2

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 24 de 143

Situaciones respecto de cada uno de los procedimientos publicados del Proceso de Gestión de Asistencia:

1.) Procedimiento de Acreditación y Caracterización:

	PROCEDIMIENTO DE ACREDITACIÓN Y CARACTERIZACIÓN	CÓDIGO 300.22.05-1
	PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	VERSIÓN 01 FECHA 30/09/2015 PÁGINA 1 DE 4
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ENLACE SIG EATSAAH	PROFESIONAL GRUPO 24 OCSH	DIRECTOR GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

1. OBJETIVO

Realizar la identificación plena de los hogares remitidos desde la SAAH, R&R, OAJ, POR, ICBF o CRM, reportadas como víctimas de desplazamiento forzado y verificando su inclusión en el registro, realizando la calificación de la vulnerabilidad para acceder a la Atención Humanitaria (Emergencia o de transición) o al Retorno y/o Reubicación.

- Este procedimiento esta desactualizado, es versión 1, del **30 de septiembre de 2015**. Hace referencia a EATSAAH, CRM y menciona como responsable a la figura de "Colaborador de Caracterización" que no es fácilmente identificable.
- Se habla del **Modelo Tradicional** y del **Modelo de Subsistencia Mínima**. Pero los cambios generados a partir del denominado "**Nuevo Modelo de Subsistencia Mínima**", no se reflejan ni en la caracterización del proceso, ni en los procedimientos que oficialmente están publicados, ello se evidencia al consultar la Intranet pues procedimientos como "PROCEDIMIENTO DE ACREDITACIÓN Y CARACTERIZACIÓN" no los referencian.

2.) Procedimiento de Verificación y Pagos – Programación de Ayuda Humanitaria:

	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN Y PAGOS – PROGRAMACIÓN DE AYUDA HUMANITARIA	CÓDIGO 300.22.05-2
	PROCESO GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	VERSIÓN 01 FECHA 30/09/2015 PÁGINA 1 de 4
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ENLACE SIG EATSAAH	PROFESIONAL GRUPO 24 DOBR	DIRECTOR GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

1. OBJETIVO

Verificar, validar y programar la Ayuda de Atención Humanitaria de Emergencia y Transición que hace referencia los artículos 64 y 65 de la ley 1448 de 2011 y el decreto 4800.

- Este procedimiento oficialmente publicado, hace referencia a "Verificación y Pagos", pero en su contenido no se identifica la interacción con el "**operador bancario**", tercero que debería ser parte del procedimiento, y solo es mencionado en la definición de "colocaciones".
- Adicionalmente al consultar en dicho procedimiento sobre "**pagos**", para efectos de conocer y entender la trazabilidad y hacer el seguimiento no se encuentra nada respecto a pagos. Solamente se menciona el concepto "**pagos**", en el título del procedimiento, pero en relación al trámite de pagos y su realización, este procedimiento nada tiene que ver. Según fue informado, este procedimiento se encuentra a cargo del equipo de tramites de la SAAH, y no del equipo de pagos de la SAAH.
- Los cambios generados con el denominado "Nuevo Modelo de Subsistencia Mínima", no se reflejan en "PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN Y PAGOS – PROGRAMACIÓN DE AYUDA HUMANITARIA" no lo referencian.

3.) Procedimiento de Verificación y Pagos - Colocación de Giros de Atención Humanitaria



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 25 de 143

PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN Y PAGOS- COLOCACIÓN DE GIROS DE ATENCIÓN HUMANITARIA		CÓDIGO 300.22.05-7
PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA		VERSIÓN 01
		FECHA 20/06/2016
		PÁGINA 1 DE 3
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ENLACE SIDI EATSAAH	PROFESIONAL GRADO 24 DORSK	DIRECTOR GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA

1. OBJETIVO

Generar y realizar el envío de los giros de Atención Humanitaria a través del Operador Bancario una vez queden validadas y tramitadas las ayudas solicitadas por la Población Víctima de Desplazamiento Forzado.

- De los procedimientos oficiales publicados, este procedimiento y el anterior se relacionan directamente con temas financieros y de ellos, este sí hace referencia al tema de **pagos**, según las siguientes etapas observadas para su realización:
 - Presupuesto asignado y ejecutado.
 - Relación de giros cobrados.
 - Verificación y disponibilidad presupuestal,
 - Marcación de los giros a enviar al Operador Bancario.
 - Dispersión de los giros.
 - Generar en la base de datos de AH la orden de pago asociada al número de giros colocados.
 - Generar tablas temporales con los giros que se remitirán al Operador Bancario.
 - Verificar en los giros que se remitirán al Operador Bancario, la siguiente información: - Cédulas duplicadas. - Cédulas en cero o vacías. - Tarjetas de identidad. - Nombres vacíos - Primer apellido vacío - Valores en cero. - Valores máximos - Municipios de giro sin código DANE. De lo contrario se devuelve la solicitud a Programación de Atención Humanitaria. Si la solicitud cumple se carga en la plataforma de intercambio seguro del Operador Humanitario. Si la solicitud NO cumple se rechaza el registro errado y se procede con el envío de los registros correctos al Operador Humanitario.
 - Guardar y cargar el archivo en la plataforma de intercambio seguro del Operador Bancario (denominado Gentex), para su respectiva validación.
 - Enviar memorando de la DGSH dirigido al área Financiera de la Unidad autorizando la colocación de los giros y este a su vez oficia al Operador Bancario para debitar el valor correspondiente a la sumatoria de los giros cargados.
 - Actualizar la Base de AH con la información remitida por el Operador Bancario con la información de los Puntos de Pago habilitados de cobro para cada Beneficiario.
 - Envío de avisos de pago a la DT para publicación y divulgación (Enviar los avisos de giro correspondientes a la colocación diaria a las Direcciones Territoriales, ordenado por el municipio de atención y número de documento de cada beneficiario.)
- Frente a este procedimiento se realizó el cotejo por parte del equipo auditor de lo documentado y diagramado, frente a lo realizado en la practica para entender el "paso a paso", verificando en la columna "responsables" las etapas de intervencion de personal de planta, contratistas directos y/u operadores, encontrando: Contratistas EATSAAH, contratistas de COLOCACIÓN, de PROGRAMACIÓN para la interacción con los operadores bancarios en temas especificos de pagos, atendiendo a que dicho procedimiento tiene como objetivo: "Generar y realizar el envío de los giros de Atención Humanitaria a través del Operador Bancario una vez queden validadas y tramitadas las ayudas solicitadas por la Población Víctima de Desplazamiento Forzado". Pero no se hace mayor referencia a lineamientos, interacción y control de dicho tema por el Grupo de Gestión Financiera de la Unidad, responsable funcional respecto a temas financieros.
- Para el 2016 y hasta el mes de noviembre, se reitera, existía un equipo denominado EATSAAH, conformado por aproximadamente diechocho (18) personas, que desarrollaba el trámite de pagos en la DGSH. Para 2017 y en la actualidad (lo corrido del 2017) cuentan con equipo de nueve (9) personas que desarrolla dicho trámite y procedimiento, pero dentro de la SAAH ya no se llama equipo EATSAAH, aun cuando, se reitera, dentro de la estructura legal de la DGSH y de la SAAH, no hay funciones financieras y de pagos, ya que las mismas están asignadas al Grupo de Gestión Financiera, de la Secretaría General.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 26 de 143

4.) Procedimiento Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral Víctimas Momento Asistencia

		PROCEDIMIENTO PLAN DE ATENCIÓN, ASISTENCIA Y REPARACIÓN INTEGRAL VÍCTIMAS MOMENTO ASISTENCIA. PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	CÓDIGO: 150.19.15-8 VERSIÓN: 02 FECHA: 09/11/2015 PÁGINA: 1
ELABORÓ		REVISÓ	
Enlace SIG Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria		Subdirector Técnico Asistencia y Atención Humanitaria	
		APROBO	
		Subdirector Técnico Asistencia y Atención Humanitaria	

1. OBJETIVO

Elaborar el Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral con el fin de identificar las necesidades y capacidades de la víctima y su grupo familiar para facilitar el acceso a medidas de asistencia y reparación a las que tengan derecho.

El procedimiento publicado es del **9 de noviembre de 2015**, **no se encuentra actualizado**. El Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral (**PAARI**) fue un instrumento principal de medición que comprendía diferentes momentos en la ruta Integral, cuyo objetivo era identificar carencias y capacidades de las víctimas buscando facilitar el acceso a medidas de asistencia y reparación. No obstante, el PAARI ya no es una herramienta que cumpla con los actuales requerimientos dentro de la ruta, pues se utiliza como fuente de apoyo de información para caracterizar, **pero no es la determinante**, ya que el proceso realiza la **ENTREVISTA ÚNICA DE CARACTERIZACIÓN**, frente a la cual ninguno de los procedimientos hace alguna referencia, pero, conforme a lo publicado en la internet, <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/institucional/ahora-la-atencion-las-victimas-del-conflicto-es-inmediata/37046> (ver ilustración) ya el PAARI es un instrumento presuntamente obsoleto, "Las víctimas también ahorran tiempo frente a trámites como la Entrevista Única de Caracterización, antiguo PAARI. Antes, el tiempo de entrevista era de una hora y 40 minutos. En la actualidad dicho trámite tarda, a lo sumo, 40 minutos, lo que representa un tiempo de ahorro de una hora "que va en beneficio de las víctimas", enfatizó Jara" "...". Gracias a ese ahorro en el tiempo para la realización de dicho trámite, el Estado ha logrado aplicar en el lapso entre enero de 2016 y abril de 2017 481.531 entrevistas. También, la nidad para las Víctimas logró abrir 28 nuevos puntos de atención en el mismo lapso, lo que mejora la atención"

Ilustración 9




5.) Procedimiento Proyección de Actos Administrativos

		PROCEDIMIENTO PROYECCION DE ACTOS ADMINISTRATIVOS GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	CÓDIGO: 150.19.15-8 VERSIÓN: 02 FECHA: 08/11/2016 Página 1 de 6
ELABORÓ		REVISÓ	
Enlace SIG		Lider del Grupo Proyección de Actos Administrativos	
		Coordinadora Grupo de Respuesta Escrita	

1. OBJETIVO

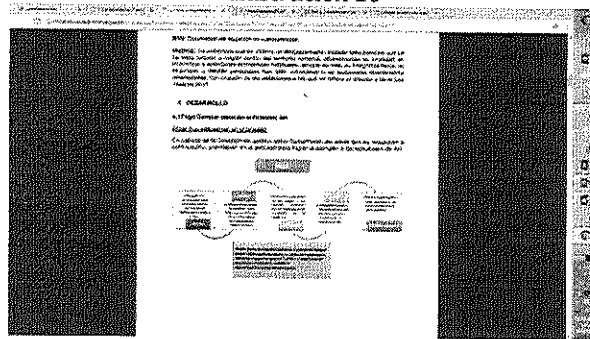
Proyectar y sustanciar los actos administrativos, con la medición de subsistencia mínima con el fin de informar a los ciudadanos víctimas el resultado de la misma.

Este procedimiento fue publicado el 08/11/2016, versión 2, el cual en los documentos de referencia menciona el **INSTRUCTIVO PROYECCION DE ACTOS ADMINISTRATIVOS**, que es versión 1 publicado el 22/12/2015 que no fue actualizado y sin modificación alguna en su versionamiento y cuenta con contradicciones de aplicación, se encuentran ambos desactualizados, lo que se evidencia en su

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.			
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE			
	Código: 150.19.15-8	Versión: 05	Fecha: 26/07/2017	Página 27 de 143

contenido, por cuanto aun el instructivo hace referencia aspectos que ya son obsoletos como: EATSAAH, PAARI, etc. No hacen referencia o aclaración alguna frente a la aplicación de los Modelo Tradicional ni al Modelo de Subsistencia Mínima, ni menciona el uso del PAARI frente a la ENTREVISTA ÚNICA DE CARACTERIZACIÓN, la cual no es mencionada.

Ilustración 10



La OCI durante el recorrido identifica los siguientes tipos de actos administrativos, emitidos en la operación del Proceso de Gestión de Asistencia:

- Resolución que reconoce y ordena giro para **realizar colocaciones por concepto de atención humanitaria inmediata** en apoyo subsidiario a las entidades territoriales para el mes de...xx.
- Resolución que reconoce u ordena giro por para **realizar colocaciones por concepto de atención humanitaria a las víctimas de desplazamiento forzado** mes.... xx.
- Resolución que reconoce y ordena giro por para **realizar entrega por concepto de ayuda humanitaria para víctimas de hechos diferentes al desplazamiento forzado** para el mes de ...xx.

Situaciones evidenciadas por la OCI:

- ❖ Frente al tema de **Actos Administrativos**, la OCI observa que al verificar trazabilidad de información en los aplicativos utilizados (Modulo Tradicional y Subsistencia Mínima), no se registran en todos los casos los actos que reconocen u ordenan giros, no se evidencia uniformidad en la emisión de los mismos para todas las víctimas en situaciones similares o iguales.

Al consultar el porqué de dicha situación, explican que no en todos los casos se emitieron actos administrativos de reconocimiento y giro, incluso que no todos los actos administrativos sobre no carencias fueron notificados, por cuanto una vez notificados se vuelven "camisa de fuerza" para su cumplimiento que, frente a limitaciones existentes respecto a recursos monetarios y a temas de austeridad, imposibilitan a la entidad para cumplir plenamente con lo en ellos ordenado.

- ❖ Los modelos de actos administrativos entregados por el Proceso para el cotejo de la OCI, mencionan, por ejemplo, los criterios establecidos en la **Circular No. 003 de 20 de noviembre de 2015** en unos y en otros la **Resolución No. 2349 de 28 de diciembre de 2012**, las cuales no están referenciadas en ninguno de los procedimientos utilizados o presuntamente aplicados, ni en los **"Documentos de Referencia"** del Procedimiento de Proyección de Actos Administrativos, para poder conocer la trazabilidad.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 28 de 143

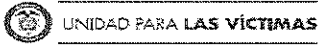
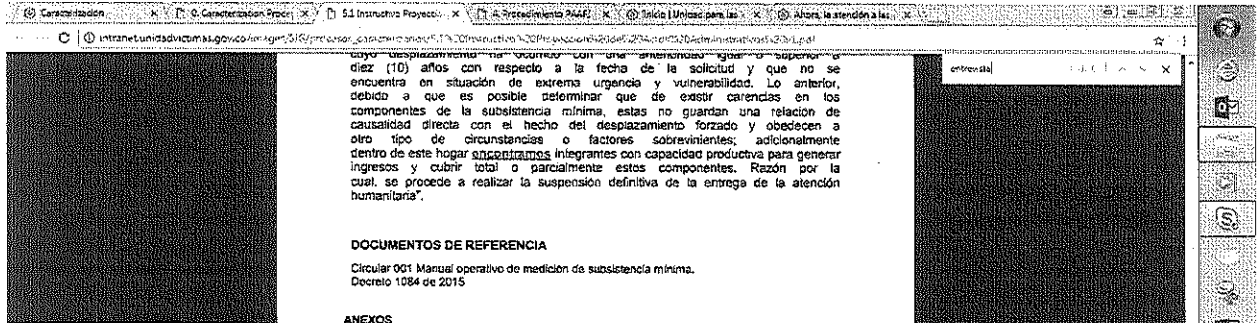


Ilustración 11



6.) Procedimiento de Acciones Constitucionales entabladas a los Operadores Bancarios de Entrega de AH en efectivo

UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	ACCIONES CONSTITUCIONALES ENTABLADAS A LOS OPERADORES BANCARIOS DE ENTREGA DE AH EN EFECTIVO		CÓDIGO 300.02.29-4
	PROCESO GESTION PARA LA ASISTENCIA		VERSION 01
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
ENILACE SIG. SATSAAH		PROFESIONAL GRUPO 24 DOSH	DIRECCIÓN GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA
			FECHA 11/04/2016
			PÁGINA 1 de 3

1. OBJETIVO

Atender y hacer seguimiento a las Acciones Constitucionales entabladas a los Operadores Bancarios por personas Víctimas de Desplazamiento Forzado que cuentan con colocación de Atención Humanitaria en efectivo.

7.) Procedimiento de PQRs a Operadores Bancarios de entrega de AH en efectivo

UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO DE PQR'S A OPERADORES BANCARIOS DE ENTREGA DE AH EN EFECTIVO		CÓDIGO 300.22.01-4
	PROCESO GESTION PARA LA ASISTENCIA		VERSION 02
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
ENILACE SIG. SATSAAH		PROFESIONAL GRUPO 24 DOSH	DIRECCIÓN GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA
			FECHA 12/04/2016
			PÁGINA 1 de 3

1. OBJETIVO

Atender y hacer seguimiento a los PQR's entablados por personas Víctimas de Desplazamiento Forzado que presentan colocación de Atención Humanitaria en efectivo a través de los Operadores Bancarios conectados por la Unidad.

Estos dos procedimientos tampoco se encuentran actualizados, son de abril de 2016. En los primeros los documentos de referencia más actualizados son del 2014, desactualizado, última versión de abril de 2016. Hace referencia al Equipo de Apoyo al Trámite de Solicitudes de Asistencia y Atención Humanitaria (Dirección de Gestión Social y Humanitaria), lo que ya no aplica.

8.) Procedimiento de Entrega de Cadáveres de Víctimas de Desaparición Forzada y Homicidio

UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO ENTREGA DE CADÁVERES DE VÍCTIMAS DE DESAPARICIÓN FORZADA Y HOMICIDIO		CÓDIGO: 400.08.05-18
	PROCESO DE GESTION DE REPARACION INDIVIDUAL Y COLECTIVA		VERSION: 03
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
EQUIPO PSICOSOCIAL - PROCESO DE ENTREGAS		SUBDIRECCION DE REPARACION INDIVIDUAL	DIRECCION DE REPARACION
			FECHA: 30/06/2016
			PÁGINA: 1 de 6



a. Documentación del procedimiento:

La OCI para efectos de conocer el manejo de la línea de ejecución presupuestal 2016: - Asistencia Funeraria para la población víctima - (APD) /Objeto: 320 Aunar esfuerzos para llevar a cabo el proceso de entrega de restos Subdirección de Asistencia y Atención – Gasto: Restos; Rubro presupuestal c-320-1507-2-0-430 y c-320-1507-2-0-431, para observación de la muestra, solicitó a la SAAH indicar cuál es el procedimiento utilizado, encontrando que el mismo es del Proceso de Gestión de Reparación denominado : "PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE CADÁVERES DE VÍCTIMAS DE DESAPARICIÓN FORZADA Y HOMICIDIO".

El objeto de dicho procedimiento es: Coordinar y desarrollar con el Ministerio de Salud y la Fiscalía, el acompañamiento psicosocial; y con la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria de la Unidad para las Víctimas la asistencia funeraria para el traslado, hospedaje y alimentación a las familias que asisten a las Entregas Dignas de cadáveres de Víctimas de Desaparición Forzada y Homicidio en el marco del conflicto armado, en procesos que realiza la Fiscalía General de la Nación.

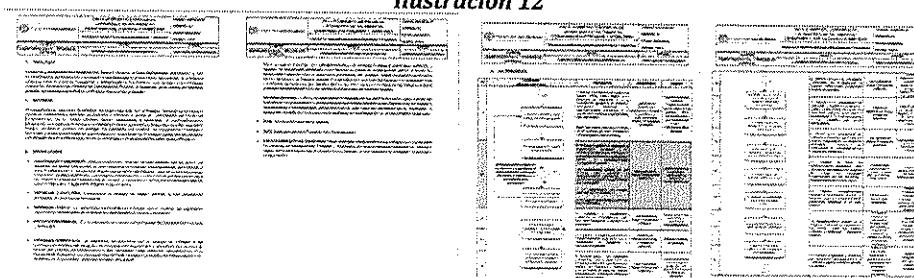
El fundamento de dicho procedimiento es la medida que busca garantizar el goce efectivo de los derechos asistencia funeraria, que está dirigida a los familiares de víctimas que hayan fallecido y/o desaparecido por causa del conflicto armado que no cuentan con los recursos suficientes para sufragar los gastos funerarios, entendidos como los necesarios para cubrir gastos funerarios, desplazamiento, hospedaje y alimentación durante los procesos de entrega de cuerpos o restos óseos identificados.

Lo anterior conforme a lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011, Artículo 7 de la Ley 1408 de 2010, numeral 2.2.6.3.1 del Decreto 1084 de 2015, artículo 26 del Decreto 303 de febrero 20 de 2015 y el Decreto 589 del 05 de abril del 2017, "Por el cual se organiza la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado".

El manejo del proceso de entrega de cadáveres de víctimas de desaparición forzada y homicidio, cuenta con especificidades y particularidades que hacen en la práctica difícil la estandarización del procedimiento, como en los casos de Grupos Étnicos y en casos emblemáticos, además las particularidades de las víctimas y de sus familiares con sus peticiones y requerimientos especiales que en la etapa de acompañamiento hacen que el procedimiento de "Restos" presente grandes variaciones, poca uniformidad y estandarización. No obstante, lo anterior, debe existir procedimiento, protocolo, guías, o manuales generales estandarizados para su realización.

La OCI solicitó al proceso de Gestión de Asistencia la remisión del protocolo o guía metodológica o documentos referenciados con el procedimiento oficial publicado, en la paginas 5 y 6 "Documentos de referencia", tal y como se observa a continuación:

Ilustración 12



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO. PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 30 de 143

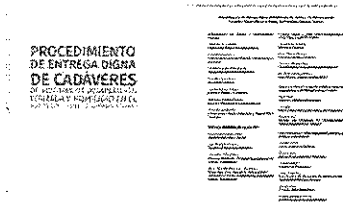
UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROYECTO DE ENTREGA DIGNA DE CADÁVERES EN EL MARCO DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO	UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS
<p>5. FUNDAMENTACIÓN DE LA REVISIÓN</p> <p>El presente documento tiene como objetivo principal evaluar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Procedimiento de Entrega Digna de Cadáveres de Víctimas de Desaparición Forzada y Homicidio en el marco del conflicto armado interno, publicado por la Unidad para las Víctimas en el año 2015.</p> <p>La revisión se realizó en el marco del proceso de evaluación independiente del control interno, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el procedimiento y determinar si se encuentran adecuados para su aplicación en la práctica.</p> <p>El presente documento tiene como objetivo principal evaluar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Procedimiento de Entrega Digna de Cadáveres de Víctimas de Desaparición Forzada y Homicidio en el marco del conflicto armado interno, publicado por la Unidad para las Víctimas en el año 2015.</p>		

UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROYECTO DE ENTREGA DIGNA DE CADÁVERES EN EL MARCO DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO	UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS																
<p>ANEXO 1: REVISIÓN DE CAMBIOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Descripción del Cambio</th> <th>Estado del Cambio</th> <th>Responsable del Cambio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15/07/2017</td> <td>Actualización de la versión del procedimiento.</td> <td>Finalizado</td> <td>Unidad para las Víctimas</td> </tr> <tr> <td>15/07/2017</td> <td>Actualización de la versión del procedimiento.</td> <td>Finalizado</td> <td>Unidad para las Víctimas</td> </tr> <tr> <td>15/07/2017</td> <td>Actualización de la versión del procedimiento.</td> <td>Finalizado</td> <td>Unidad para las Víctimas</td> </tr> </tbody> </table>			Fecha	Descripción del Cambio	Estado del Cambio	Responsable del Cambio	15/07/2017	Actualización de la versión del procedimiento.	Finalizado	Unidad para las Víctimas	15/07/2017	Actualización de la versión del procedimiento.	Finalizado	Unidad para las Víctimas	15/07/2017	Actualización de la versión del procedimiento.	Finalizado	Unidad para las Víctimas
Fecha	Descripción del Cambio	Estado del Cambio	Responsable del Cambio															
15/07/2017	Actualización de la versión del procedimiento.	Finalizado	Unidad para las Víctimas															
15/07/2017	Actualización de la versión del procedimiento.	Finalizado	Unidad para las Víctimas															
15/07/2017	Actualización de la versión del procedimiento.	Finalizado	Unidad para las Víctimas															

La SAAH, remitió un documento (Ver ilustración 13 a continuación) que no cuenta con datos de identificación puntuales (ISBN - Número Internacional Normalizado del Libro - ISBN por sus siglas en inglés, International Standard Book Number, identificador internacional que se designa a una publicación o edición monográfica de forma exclusiva, relacionado a un título, su editor, el país donde se publica y las características editoriales de la edición), a pesar de que, en el Procedimiento oficial publicado se relacionan varios documentos con dicha identificación:

- Procedimiento de Entrega Digna de Cadáveres de Víctimas de Desaparición Forzada y Homicidio en el marco del conflicto armado interno. **ISBN 978-958-8909-97-4.**
- Procedimiento de Entrega Digna de Cadáveres de Víctimas de Desaparición Forzada y Homicidio en el marco del conflicto armado interno. **ISBN 978-958-8909-98-1.**
- Guía de Acompañamiento Psicosocial dirigido a niños, niñas y adolescentes familiares de víctimas de desaparición forzada y homicidio durante el procedimiento de entrega digna de cadáveres. **ISBN 978-958-8909-99-8.**

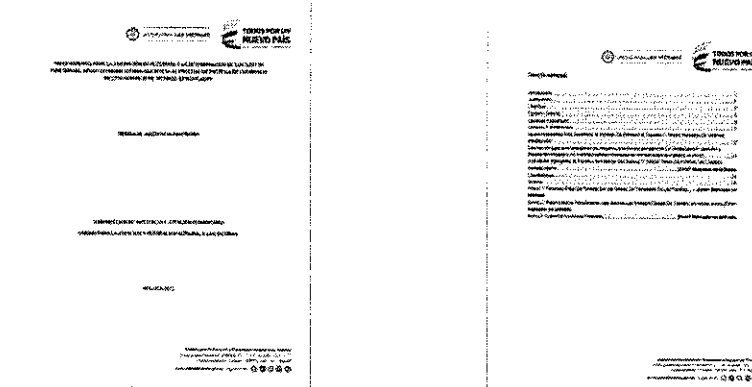
Ilustración 13



Adicionalmente en visita realizada al proceso, para efectos de conocer la dinámica financiera del Proceso de Restos frente a la competencia de la SAAH, se evidenció la existencia de **otro documento** distinto denominado **“Procedimiento para la asignación de recursos y la determinación de los gastos funerarios: apoyo económico para asistencia al proceso de entrega de cuerpos o restos humanos de víctimas identificadas”**, documento que **no se encuentra publicado ni relacionado como documento de referencia** del procedimiento publicado, y el cual según los responsables de la operación, recoge el paso a paso de la entrega de restos, pero la OCI observa que no se encuentra codificado y versionado, ni identificado, ni se relaciona quién es el responsable a pesar de que su fecha de producción es del año 2015 y no aparece tampoco relacionado en los documentos de referencia del

procedimiento oficial publicado, "Procedimiento de Entrega Cadáveres de Víctimas de Desaparición Forzada y Homicidio".

Ilustración 14



Por otro lado, se encuentra que para efectos de la CONTRATACIÓN (Convenio de Asociación que realizó la entidad con el operador que maneja la logística de la implementación del proceso de entrega de cuerpos o restos óseos a familiares de víctimas del conflicto armado interno, **Unión Temporal Entrega Digna**), cuyo objeto contractual es: " **Aunar esfuerzos técnicos, administrativos, financieros y logísticos en procura de lograr la adecuada implementación de mecanismos eficaces, eficientes y oportunos que garanticen la entrega efectiva de la asistencia funeraria y el permanente acompañamiento a los familiares de las víctimas durante el proceso de entrega de cuerpos o restos óseos**", se observó que en los estudios previos textualmente indicaron que se sustenta en los siguientes lineamientos y documentos:

- (i) Procedimiento para la entrega de restos de víctimas de desaparición forzada, formulado y publicado por la Comisión Nacional de Búsqueda.
- (ii) Procedimiento estándar para la entrega de cuerpos o restos de víctimas identificadas a familiares de víctimas de desaparición forzada, formulado por la Fiscalía General de la Nación, en consultoría con PNUD.
- (iii) Lineamientos del enfoque psicosocial de LA UNIDAD, los cuáles son insumos para el procedimiento creado por la Entidad en respuesta a las disposiciones legales vigentes.

Pero, la OCI observa que dichos insumos **no obran tampoco como "Documentos de Referencia"** en el procedimiento oficial publicado.

OBSERVACIÓN No. 3

Se evidencia realización de la operación en forma diferente a lo documentado en los procedimientos oficialmente publicados y falta de coherencia frente a su real utilidad y aplicación, generando como consecuencia gran dificultad para entender el proceso y conocer la real trazabilidad de la información, vulnerando los principios del SIG.

RESPUESTA EMITIDA POR EL PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA
Memorando radicado Orfeo 2017300059553 de 4 de SEPTIEMBRE de 2017
OBSERVACIÓN No. 3



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

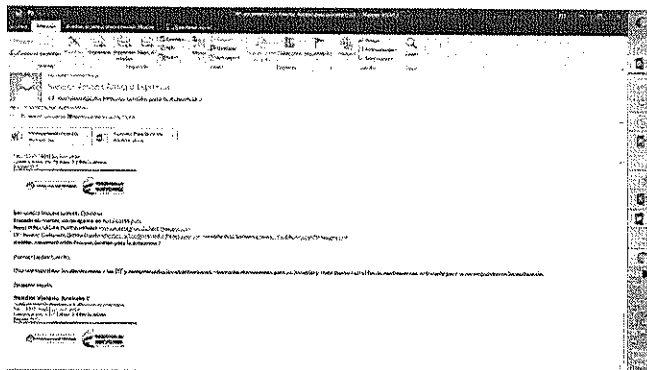
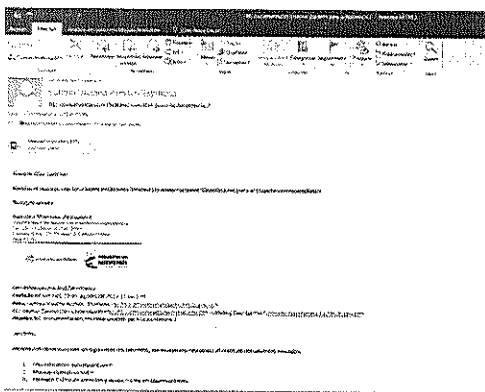
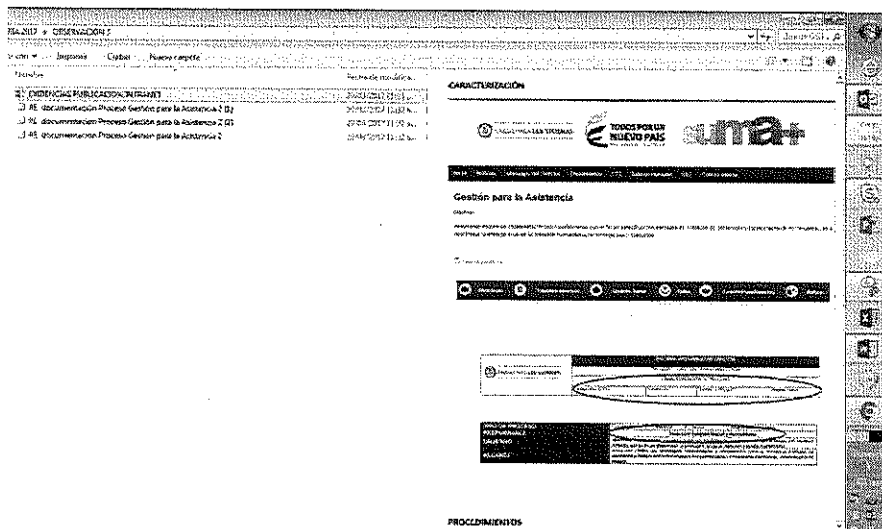
Página 32 de 143

Es importante resaltar que la operación que se viene desempeñando para el proceso que se ejecutó en el 2016, viene soportada en los documentos contractuales "PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS FINAL", en donde se detallan las actividades en las que el operador como aliado estratégico debe realizar durante la diligencia y cuáles son los recursos que debe entregar a los familiares que participan en la jornada según lo dispuesto en la ley 1408 del 2010 y el decreto reglamentario 303 del 2015.

No obstante lo antes enunciado, tal como lo manifiestan en las observaciones recibidas, la referencia del procedimiento que hasta ahora se ha llevado viene referenciado en la intranet por el área de Reparación es el llamado "Procedimiento acompañamiento a familiares en procesos de búsqueda, localización e identificación de cadáveres"; ahora bien, un documento soporte con el que se ha realizado la capacitación al aliado estratégico (Operador) es el denominado "Procedimiento de entrega digna de cadáveres de víctimas de desaparición forzada y homicidio en el marco del conflicto armado interno"

Cabe recordar que para el año 2017, la DGS/SAAH, ha realizado un diagnóstico del proceso y ha iniciado la documentación del proceso holístico con la participación del operador desde la entrada del requerimiento de autoridad judicial hasta la retroalimentación del operador después de terminada la diligencia en la que haya participado, con el fin de dar soporte a vigencias futuras dentro de la Unidad o a la transferencia del conocimiento al interior o exterior de la Unidad.

Adicionalmente a la anterior respuesta, reportan en el DVD, evidencia de la construcción, aprobación y "publicación" de los procedimientos, así:





INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

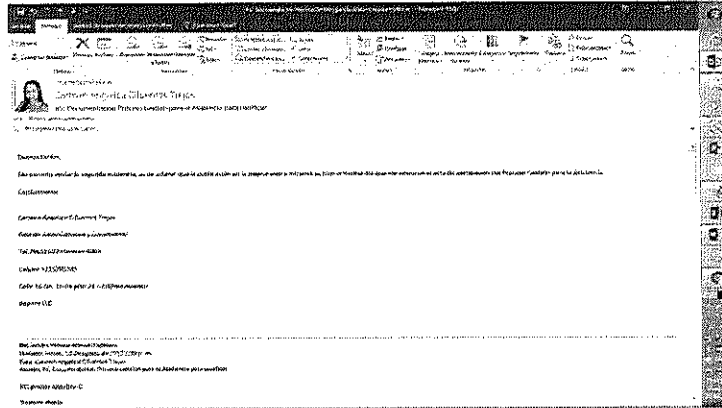
Código: 150.19.15-8

Versión: 05

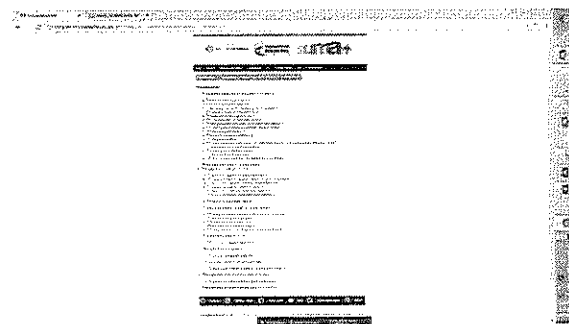
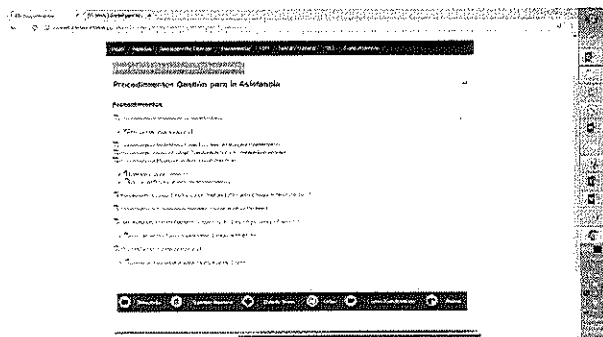
Fecha: 26/07/2017

Página 33 de 143

El equipo auditor, verifica con el Grupo de Gestión Documental, sobre términos de solicitud de aprobación y publicación de los procedimientos remitidos por él proceso, y recibe información de que fue realizada en el mes de agosto de 2017, por fuera del periodo auditado.



Adicionalmente, se consulta en la Intranet sobre el procedimiento mencionado en la respuesta: **"PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE RECURSOS FINAL"**, el cual no se encuentra dentro de los publicados para el **"Proceso de Gestión de Asistencia"** ni dentro de los del **"Proceso de Gestión Contractual"**, ni dentro de los que se encuentran relacionados en el **"Proceso Gestión para la Reparación Individual y Colectiva"** consultados para entender la respuesta brindada (Consulta realizada en la intranet el 20 de septiembre de 2017).



PRONUNCIAMIENTO FINAL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LA OBSERVACIÓN No. 3

La vigencia del procedimiento utilizado, y la coherencia de su aplicación con lo documentado, además de la actualización de los documentos de referencia, serán verificados en el periodo de



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.
PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 34 de 143

seguimiento al Plan de Mejoramiento, atendiendo a que la auditoria fue realizada respecto año 2016 y el primer semestre de 2017, con corte a 31 de julio de 2017 y durante dicho periodo, se encontró la falta de coherencia entre los documentos publicados y los utilizados. Adicionalmente el procedimiento mencionado en la respuesta no se ubica en la INTRANET, para su comprensión. Es importante precisar, que los documentos oficiales publicados deben contar con fecha de codificación o identificación y de su versionamiento, pero no necesariamente dicha fecha es la misma fecha de la solicitud de publicación de la caracterización y de los procedimientos ni de la efectiva publicación que es a partir de cuándo un documento o formato entra en vigencia. Las explicaciones y aclaraciones brindadas no desvirtúan la Observación.

SE MANTIENE LA OBSERVACIÓN No. 3

Adicionalmente remiten en el DVD con anexos los siguientes documentos, frente a esta observación:

The image shows two screenshots of internal documents. The left screenshot displays a 'CARACTERIZACIÓN' section with a table titled 'Gestión para la esperanza' and a 'RECOMENDACIONES' section below it. The right screenshot displays a 'PROCEDIMIENTO' section with a table titled 'Gestión para la esperanza' and a 'OBJETIVO' section below it. Both documents feature logos for 'UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS' and 'TODOS POR UN BUENO PAÍS'.

The image shows a screenshot of a Microsoft Word document titled 'Gestión para la esperanza'. The document contains a table of contents and a list of recommendations. The recommendations are:

1. Procedimientos vigentes del IP
2. Manual Operativo del IP
3. Tomado de datos de gestión y reportes - Eje 5 (Observaciones)

**b. Techo de precios máximos:**

Se observan diferencias respecto a la aplicación de los precios por la variedad de situaciones que se presentan para la prestación del servicio de asistencia funeraria en procesos de **inhumaciones** (variedad de transporte, lugares, funcionarios, alojamientos, honras fúnebres, servicios religiosos, cofres (distintas dimensiones), cintas, servicios que requieren en ocasiones improvisación y flexibilización por cuanto dependen de las exigencias de los familiares de las víctimas, de la subjetividad de sus requerimientos (gustos y variedad de requisitos sobre los servicios) lo que genera que el manejo del contrato con el operador se complique y complejice.

El proceso cuenta con un techo máximo de precios determinado por la UARIV en el Estudio de Mercado realizado y puesto a disposición del operador. Los precios se incrementan anualmente de conformidad a IPC y TRM, y se establecen para evitar que el operador se exceda frente al cobro en la prestación de los servicios. De superarse el techo, debe haber contado previamente con autorización de la Unidad, pero en este punto no se identifica en el procedimiento.

La OCI observa que existen los precios techo para procesos de **inhumación**, pero no para procesos de **exhumación**, que no pueden ser iguales por ser dinámicas diferentes.

OBSERVACIÓN No. 4

La OCI observa que, frente al tema de exhumaciones, práctica que se ha estado incrementando con la participación de la Unidad, debe existir un procedimiento documentado y estudios de mercado sobre precios, para procurar controlar los gastos que se generan frente a las actividades que en el tema desarrolla el proceso.

**RESPUESTA EMITIDA POR el PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA
Memorando radicado Orfeo 2017300059553 de 4 de SEPTIEMBRE de 2017****OBSERVACIÓN No. 4**

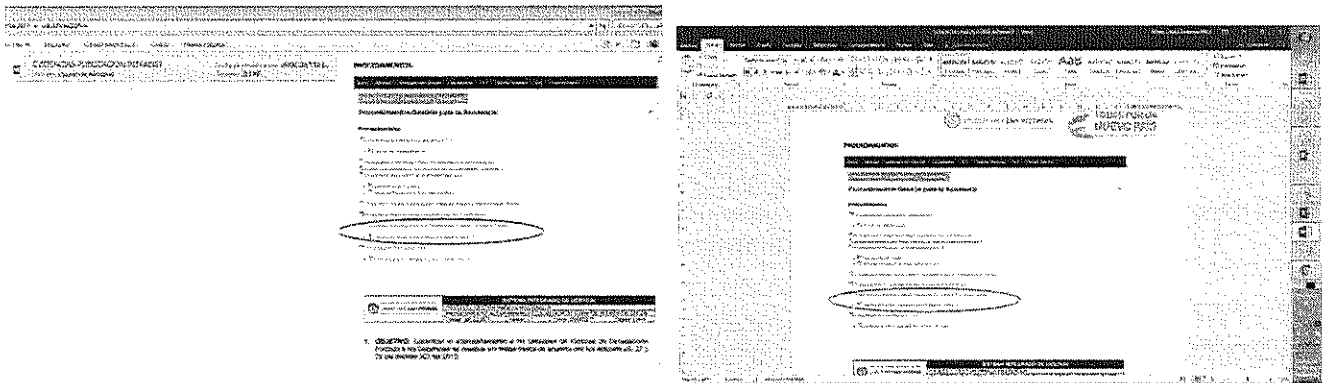
La DGSH/SAAH viene acompañando el proceso de exhumaciones desde el 2017, razón por la cual no existía ningún tipo de documentación descriptivo en la particularidad del proceso en años anteriores al 2016; Puesto que se prevé que el proceso de acompañamiento para el año 2017 es totalmente transparente, luego que la DGHS - SAAH ha evaluado el procedimiento y en la prestación del servicio, se evidencia que son las mismas actividades que se han venido

realizando para la entrega de restos óseos: i)Entrega de la asistencia funeraria, ii)alojamiento, iii)alimentación y iv)traslado de los familiares a lugar de la diligencia, lo que permite que se mueva bajo el mismo techo de los estudios previos realizados como lo indica el documento "PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS FINAL".

Tal como se expuso en la observación 3, la DGSH/SAAH publicó en la intranet el documento "Procedimiento de entrega digna de cadáveres de víctimas de desaparición forzada y homicidio en el marco del conflicto armado interno" donde abarca las dos líneas (inhumación y exhumación) sin salirse del marco normativo.

Como evidencia de esta Observación No. 4, presentan en el DVD anexo, la siguiente información, que denominan "**EVIDENCIAS DE PUBLICACIÓN INTRANET**" resaltando la publicación del "Procedimiento de Acompañamiento Diligencia de Cuerpos y/o de Restos Óseos", dentro del Proceso de Gestión de Asistencia. Dicho procedimiento, como se observa en el mismo documento fue codificado el 03 de agosto de 2017, V1, periodo posterior al término de la auditoría.

Adicionalmente, el procedimiento nuevo publicado hace referencia expresa a **"inhumaciones"**, no a **"exhumaciones"** y la respuesta brindada al **Informe Preliminar** en este punto, es contraria a las explicaciones brindadas por quien maneja el tema quien atendió a los auditores, siendo muy preciso con el equipo auditor detallando las diferencias entre los tipos de acciones y actividades entre una diligencia de entrega de restos y de inhumación, y una diligencia de búsqueda de personas desaparecidas y exhumación, incluso frente a la asignación de los recursos, porque son dinámicas muy distintas.



PRONUNCIAMIENTO FINAL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LA OBSERVACIÓN No. 4

Los documentos reportados serán considerados para efectos de verificar el seguimiento al Plan de Mejoramiento, atendiendo a que la publicación del procedimiento **"ACOMPAÑAMIENTO DILIGENCIA DE CUERPOS Y/O RESTOS ÓSEOS"** es posterior al cierre de la auditoria, y, por otro lado, no son claras las explicaciones y aclaraciones brindadas sobre el tema de **"Exhumación"**, contrarias a las recibidas en la visita a la verificación del procedimiento, por tanto, no desvirtúan la Observación.

SE MANTIENE LA OBSERVACIÓN No. 4

c. Modalidad de contratación y oferentes para la prestación del servicio:

El proceso informa que intentó la contratación con la entidad Colombia Compra Eficiente, pero no se cuenta aún con acuerdo marco. Se ha evidenciado dificultad para ubicar un operador para el cumplimiento de dicha misión de la entidad. Se han buscado contactos, pero no se presentan interesados a pesar de que se han realizado procesos licitatorios, no se observa interés de oferentes en su manejo por ser un proceso en la práctica variable e inestable, y frente a la modalidad de contratación se dificulta la flexibilización (Convenio de Asociación), lo que se acentúa frente a que no son constantes las dinámicas de entrega de cadáveres, ya que dependen totalmente de la programación de la Fiscalía, cambios de fiscales y cambios intempestivos de cronogramas, dificultando el proceso la planeación de la prestación de los servicios. Lo anterior hace que no sea llamativo para



el contratista, pues se complican temas relativos a la facturación, margen de facturación, margen de utilidad, punto de equilibrio, punto de quiebre, que aunado a la necesidad de contar con personal vinculado al proceso debidamente capacitado y entrenado, ante grandes periodos improductivos se desmotive, porque no es constante la prestación del servicio, dicha situación se evidenció según el proceso, con la OIM y con FUPAD, operadores que no se volvieron a presentar como oferentes del servicio.

Se consultó cómo es el manejo del procedimiento de restos, en caso de no contar con operador y manifiestan que están empezando a realizar el proceso de contratación. Al consultar la OCI sobre la existencia de un "plan de contingencia" en caso de no poder realizar la contratación oportuna del operador, manifiestan que generalmente cuentan con la colaboración de las entidades territoriales (Alcaldías, iglesias, etc., con el apoyo en territorio, pero para la OCI, frente a la misión de la entidad, esto no es un plan de contingencia para la continuidad de la prestación del servicio de asistencia funeraria.

d. Ubicación documental y trazabilidad de la información:

Pone en conocimiento la SAAH que exigen y reciben un informe mensual del operador, que realizan visitas que posteriormente documentan, y cuentan con un formato oficializado para el registro de la información de las asistencias funerarias acompañadas, aun cuando no cuentan con otros documentos o procedimientos formalizados. Sobre la seguridad de la información y control financiero, informan que antes los documentos los manejaban en FTP en donde se subía y verificaba la información constante sobre el avance del convenio, sistema o herramienta con problemas de cargue y eliminación de información, pero hoy se utiliza el Share Point en donde según indico el proceso, es más fácil realizar control de la seguridad de la información, pero la OCI no pudo cotejar dicha información ya que el proceso no remitió la evidencia solicitada ni facilitó el ingreso al Share Point.

Los Acuerdos de la Habana sobre el postconflicto y la creación de la Unidad para la Búsqueda de Personas, **prevén la tendencia al crecimiento de las inhumaciones y exhumaciones**, además de que el tema se ha puesto de moda incluso con una serie de televisión, por la necesidad del cierre de ciclos en la sociedad colombiana, lo que exige que el proceso en esta línea se encuentre controlado y adecuadamente documentado y soportado la trazabilidad de su información.

e. Supervisión:

Según reportaron, el supervisor realiza controles sobre los informes de las entregas, y cuando no puede participar el proceso a través del funcionario de la SAAH, por situaciones de austeridad en los recursos, se apoyan en informes de la Dirección de Reparación, (listas de asistencia). Además, se realizan visitas al operador), se hacen contrastes de información, con documentos recibidos con antelación a las entregas.

f. Registro de víctimas y Seguridad de la información sobre víctimas:

Las víctimas inhumadas o exhumadas y sus familiares, no necesariamente se encuentran en el registro Único de Víctimas. El registro que lleva el proceso es un **proceso alterno**, pues busca respetar los temores sobre riesgos de seguridad. Además, el proceso se acciona, a través de las solicitudes de Fiscalía y no puede detenerse por el hecho de no estar en RUV, e igualmente esta información no se registra en ninguno de los aplicativos de la Unidad, y no tiene interfaz para su registro y control.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 38 de 143



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

Siendo el tema de inhumaciones y exhumaciones, tan sensible, no se evidencia la existencia de un **protocolo de seguridad sobre la entrega de esta información reservada al Operador**, que es un tercero presuntamente ajeno al proceso, aunque tiene que entregársele toda la información para efectos de tramites de recursos, viáticos, transporte y cuenten con cláusula de confidencialidad, puede su inadecuado manejo generar riesgo para la entidad, para las víctimas y sus familiares, pues los manejos en Excel, son fácilmente vulnerables, ya que pueden ser utilizados por distintas personas que tienen acceso al archivo.

La OCI observa que algunos informes de la Fiscalía entregados a la Unidad, en los que se relacionan los nombres y apellidos de las víctimas y sus familiares no registran los documentos de identidad, y es importante para todos los efectos contar con dicha información precisa para identificación plena.

g. Necesidad de documentar y diferenciar proceso de Inhumación al procedo de EXHUMACION:

Son en la práctica y en la teoría procedimientos con diferentes dinámicas y alcance diferente al realizado en las inhumaciones. No obstante, no existe procedimiento documentado, ni tope o techo de costos frente a las logísticas de realización.

h. Planeación y Presupuestos:

El proceso depende mucho de los reportes y cronogramas de Fiscalía, si no reportan diligencias de entrega no hay actividad. Los presupuestos solicitados, han tenido en muchos casos que ser liberados, como en diciembre de 2016 la suma de \$ 916.000.000, pues el acompañamiento no se realizado por exclusión de materia, por cuanto la Fiscalía no concreto las entregas. Además, la OCI observa que el convenio se inició solo hasta el mes de septiembre de 2016, evidenciando inadecuada planificación y ejecución.

En 2016 inhumación y a partir de 2017 exhumación, pero en la primera es fácil y puntual determinar la cantidad de víctimas, mientras en exhumación, puede que se destinen recursos, por ejemplo, para tres exhumaciones y solo se puedan realizar dos, por cuanto solo se encuentran dos víctimas o no se encuentran las víctimas realmente buscadas, encontrando otras distintas y ello incide en la planificación y en los presupuestos, por el contraste entre lo planificado frente a lo realmente ejecutado.

La planeación de la entidad, ya incluye en los tabieros PAT metas sobre restos desde 2017.

i. Gestión del conocimiento:

Informan que la OIM y la Dirección de Reparación están en el proceso de documentar las lecciones y aprendizajes adquiridos, es importante que el proceso en su línea de intervención documente sus aprendizajes.

OBSERVACIÓN No. 5

Existe debilidad respecto a la gestión del conocimiento en esta línea del proceso de asistencia relacionada con "RESTOS", es importante contar con la claridad de la documentación y la información del conocimiento adquirido para efectos de realizar las transferencia y adecuado empalme en caso de que el proceso pase a manos de otra entidad (Agencia o Unidad para la Búsqueda de Personas), o de seguir en la entidad, que sea fácil verificar la trazabilidad de la información en diferentes instancias de gestión, seguimiento y control.



**RESPUESTA EMITIDA POR el PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA
Memorando radicado Orfeo 2017300059553 de 4 de SEPTIEMBRE de 2017
OBSERVACIÓN No. 5**

Para la DGSH/SAAH son importante los siguientes documentos como referencia: i) "Procedimiento de entrega digna de cadáveres de víctimas de desaparición forzada y homicidio en el marco del conflicto armado interno", ii) "PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS FINAL" iii) Los informes técnicos realizados por los asociados durante las vigencias 2014, 2015 y 2016.

Los documentos antes enunciados permiten que personas ajenas al proceso actual o personal externas, tenga esta información como recurso de orientación del proceso, no obstante, la transferencia del conocimiento debe gestionarse a partir de que se realice una integración entre entidades públicas, de acuerdo con las líneas que quiere abarcar la Unidad para la Búsqueda de Personas.

**PRONUNCIAMIENTO FINAL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
A LA OBSERVACIÓN No. 5**

El argumento esgrimido, no elimina la observación, los "Documentos de Referencia" que utiliza un proceso deben registrarse en el procedimiento oficialmente publicado, pues en los documentos, registros y formatos, se debe concentrar la "gestión del conocimiento" real como recurso orientador del proceso, para que haya adecuada trazabilidad, que permita una clara, oportuna y certera información hacia el interior y exterior de la entidad, lo que demuestra transparencia. Los documentos mencionados, en la respuesta al Informe Preliminar: "...ii) "PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE RECURSOS FINAL" iii.) Los informes técnicos realizados por los asociados durante las vigencias 2014, 2015 y 2016" no se encuentran relacionados en la versión 1 del procedimiento de Acompañamiento Diligencia de Cuerpos y/o Restos óseos" del Proceso de Gestión para la Asistencia a pesar de que informan sobre su importancia para su realización. Las explicaciones y aclaraciones brindadas no desvirtúan la Observación.

SE MANTIENE LA OBSERVACIÓN No. 5

OBSERVACIÓN No. 6

No se observa planificación de los cambios, frente a la documentación de la gestión del cambio, más aún cuando se encuentra el país ad portas de periodo de elecciones y Ley de garantías, para evitar que la misión de la entidad se vea truncada o suspendida por la falta de Operador para aplicar el procedimiento de RESTOS. Además, se debe prever con anterioridad el manejo que se dará al tema de inhumaciones y exhumaciones, sea que lo siga asumiéndolo la UARIV, o que se requiera hacer entrega formal a la Unidad de Personas desaparecidas.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

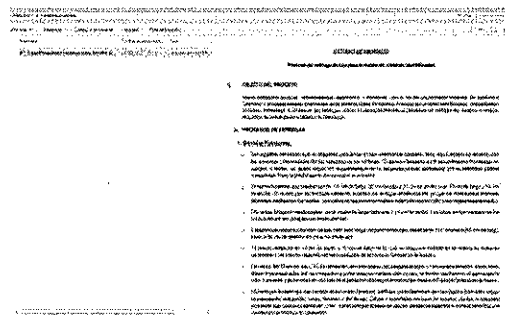
Página 40 de 143

RESPUESTA EMITIDA POR EL PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA Memorando radicado Orfeo 2017300059553 de 4 de SEPTIEMBRE de 2017 OBSERVACIÓN No. 6

La DGSJH a través de la SAAH, se encuentra trabajando en la actualización del documento llamado "PROCEDIMIENTO DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS FINAL", con el propósito que sean soporte para los documentos que darán inicio a la contratación de la vigencia 2018.

El documento será ajustado, teniendo en cuenta las lecciones aprendidas, actualizando la ficha técnica actual para dar inicio al sondeo de mercado, y basándose en la cantidad de inhumaciones y exhumaciones planeada por la Fiscalía General de la Nación para la ejecución del 2018. Con estos avances se permite que al final de la presente vigencia, la DGSJH/SAAH cuente con documentos actualizados que orienten la transferencia del conocimiento. (Anexo Observación 6)

Se recibe adicionalmente a la respuesta en DVD el documento denominado "ESTUDIO DE MERCADO, Proceso de entrega de cuerpos o restos de víctimas identificadas", el cual no tiene datos relacionados con la fecha de elaboración, proyección o aprobación. No se presenta evidencia de aplicación del procedimiento de "Gestión del Cambio", utilizado para identificar y establecer lineamientos para la implementación de los cambios de alto impacto al interior de la Unidad de forma planificada y controlada con el fin de mitigar los efectos generados, procedimiento que se aplica a todos los procesos de la Unidad que requieran realizar cambios que puedan generar un impacto significativo en el Sistema Integrado de Gestión, procedimiento que se inicia con la identificación y registro del cambio, su propósito, la justificación y la estrategia de gestión del cambio y finaliza con el seguimiento y evaluación al cambio realizado.



PRONUNCIAMIENTO FINAL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LA OBSERVACIÓN No. 6

Los documentos mencionados y reportados serán considerados para efectos de verificar el seguimiento al Plan de Mejoramiento. Las explicaciones y aclaraciones brindadas no desvirtúan la Observación.

SE MANTIENE LA OBSERVACIÓN No. 6

❖ SITUACIONES DETECTADAS FRENTE A MAPA DE RIESGOS:

CRITERIOS PUNTUALES DE EVALUACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS PROCESO DE GESTIÓN DE ASISTENCIA

La Oficina de Control Interno, para la auditoría consideró los Mapas de Riesgos del Proceso de Gestión de Asistencia, para 2016 y 2017, para efectos de conocer su manejo y efectividad como herramienta de seguimiento y control.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

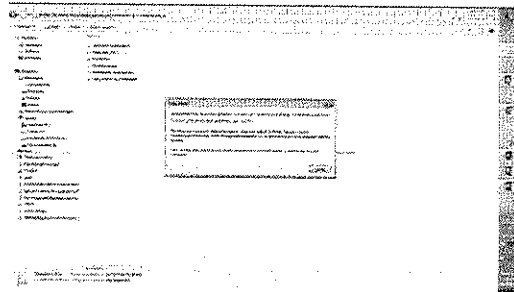
Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 41 de 143

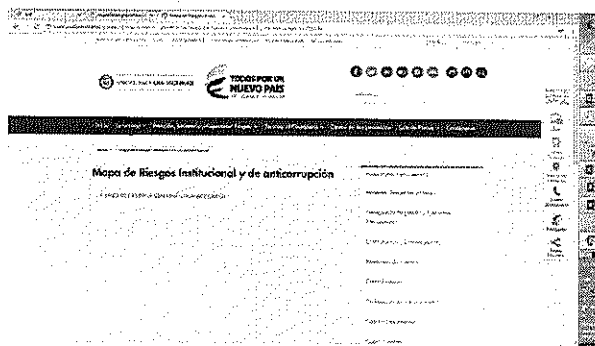
¿Se encuentra actualizado el mapa de riesgos en la fecha de realización de la Auditoría, y se ha actualizado el Mapa de riesgos vigente en el periodo auditado? ¿Qué tipo de riesgos se tienen identificados? ¿Qué tipo de controles aplican, preventivos, detectivos, correctivos o de otro tipo)? ¿Se encuentran los riesgos claramente documentados? (Existe procedimiento, PROTOCOLOS, GUIAS, instructivo o formato del registro del control realizado a los riesgos del Proceso; los riesgos son conocidos por todo el equipo que desarrolla el proceso e Gestión de Asistencia. ¿Son considerados para todos los efectos para la toma de decisiones? ¿Si los controles identificados se aplican, son suficientes, efectivos y pertinentes para aplicar en el proceso, tienen utilidad, han ayudado a mitigar la materialización del riesgo? ¿Si se han materializado los riesgos, en donde encuentro el registro de en dónde y quien evidencia la materialización? se evidencia? ¿La periodicidad y el control, la frecuencia y severidad o impacto se encuentran debidamente medidos? ¿En qué etapa del proceso se encuentra el error o la debilidad de control? ¿Son suficientes los riesgos determinados por el proceso? ¿Por qué la disminución o aumento de los mismos en el mapa de riesgos de un año para el otro? ¿El Control ha sido efectivo para minimizar el riesgo? ¿Si minimizan causas y efectos? ¿Cuenta con indicadores de disminución del riesgo, frecuencia de control? ¿En dónde se encuentran los registros del control? A quienes se les presentan los resultados? ¿Quiénes son los responsables designados para realizarlos? ¿Dentro de sus funciones y obligaciones se encuentra la responsabilidad del control de riesgo? ¿Qué acciones se realizan para todos los efectos frente al Mapa de Riesgos? ¿En dónde se documentan?

La entidad para los años 2016 y 2017 cuenta con matriz de “**Mapa de Riesgos Institucional y de Corrupción**”. El equipo auditor consultó la información del PROCESO DE GESTIÓN DE ASISTENCIA en TOTORO, para efectos de verificar los riesgos identificados en el proceso, pero no pudo tener acceso.

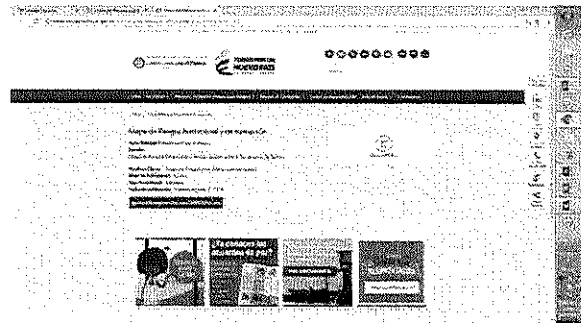


Se consultó el **MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL** publicado en la intranet para los años 2016 y 2017, en las siguientes rutas:

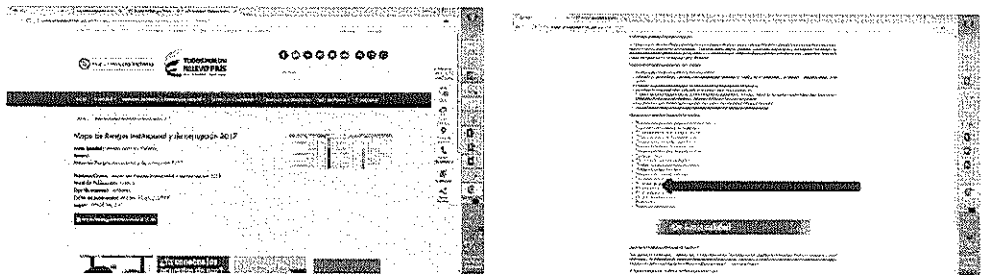
<http://www.unidadvictimas.gov.co/es/planeacion-y-seguimiento/mapa-de-riesgos-institucional-y-de-anticorrupcion/11835>



2016: <http://www.unidadvictimas.gov.co/en/node/15602>



2017: <http://www.unidadvictimas.gov.co/es/mapa-de-riesgos-institucional-y-de-corrupcion-2017/34665>



Se observa que frente a los dos (2) años la **clasificación del tipo de riesgos** definidos por la entidad ha tenido algunas variaciones, así:

2016: Corrupción, cumplimiento, estratégico, financiero, imagen, operativo, tecnológico.

2017: Ambiental, financiero, gestión/operativo, público, seguridad de las personas, corrupción, seguridad de la información, seguridad y salud en el trabajo.

2016

INDICACION		RISGO		CONDICIÓN	
Nº	Descripción	Impacto	Probabilidad	Impacto	Grado de Riesgo
1	Control Interno Documentación	Falta de documentación adecuada que permita tener un registro claro de los procedimientos de control interno, lo que puede generar errores en la ejecución de los mismos.	Alto	Alto	Alto
2	Control Interno Estructura	Falta de claridad en la estructura organizacional, lo que puede generar duplicación de funciones y falta de coordinación entre áreas.	Medio	Medio	Medio
3	Control Interno Diagnóstico	Falta de diagnóstico claro de los riesgos que enfrenta la entidad, lo que puede generar una gestión de riesgos poco efectiva.	Medio	Medio	Medio



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 43 de 143

2017

No.	Proceso	Riesgo	MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL	Consecuencias	Tipo de Riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo	Área de Riesgo
1	SERVICIO AL CIUDADANO	Uso inadecuado de la información con el objetivo de obtener un beneficio económico por parte de los funcionarios que brindan atención y atención a las víctimas	Se evidencia en el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas por la Unidad para las Víctimas.	Se evidencia en el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas por la Unidad para las Víctimas.	Operativo	2	20	40	ACTA
2	REPARACION INTEGRAL	Generar expectativas equivocadas en las Sociedades Colectivas con la elaboración de planes integrales de reparación (PIRC) que sobrepasan la capacidad administrativa y en algunos casos no hubo validación con el medio social.	Los primeros planes construidos se elaboraron sobre la base de las competencias de la entidad que exceden la capacidad administrativa y en algunos casos no hubo validación con el medio social.	Se evidencia en el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas por la Unidad para las Víctimas.	Operativo	5	5	25	ACTA
3	REPARACION INTEGRAL	Deficiencia en la memoria documental de la Sociedad de Reparación Colectiva, que impide el avance de la implementación de medidas ejecutadas por las otras entidades del SRRADV del nivel nacional e territorial.	Deficiencia en la memoria documental de la Sociedad de Reparación Colectiva, que impide el avance de la implementación de medidas ejecutadas por las otras entidades del SRRADV del nivel nacional e territorial.	Se evidencia en el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas por la Unidad para las Víctimas.	Operativo	5	5	25	ACTA
4	REPARACION	Realizar bienes que no correspondan	Realizar una errónea validación en la identificación del beneficiario.	Se evidencia en el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas por la Unidad para las Víctimas.	Operativo	3	3	9	ACTA

El **Proceso de Gestión de Asistencia**, para el año 2016 tenía identificados como riesgos: Uno (1) financiero, tres (3) operativos y uno (1) de corrupción; para el año 2017 solamente se identificaron y registraron dos (2) riesgos de corrupción.

Ilustración 15

No.	Proceso	Riesgo	MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL	Consecuencias	Tipo de Riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo	Área de Riesgo
1	Realizar pago de Atención Humanitaria a una persona que cuenta con ayudas anteriores vigentes en el marco del Modelo Tradicional de Atención Humanitaria.	Realizar pagos de atención humanitaria a personas que ya han recibido ayudas anteriores.	Se evidencia en el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas por la Unidad para las Víctimas.	Se evidencia en el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas por la Unidad para las Víctimas.	Operativo	3	3	9	ACTA



Adicionalmente se identificó en la Intranet, un Mapa de Riesgos de 2016, con mayor información, es decir distinto, en el cual en las filas 51, 52, 53, 54 se identifican cuatro (4) riesgos del proceso, que incluyen mayores causas planteadas y más descripciones. (Las mismas se identifican con este color en el siguiente cuadro y se presentan subrayadas)

**Relación de observaciones de la OCI frente
los Mapas de Riesgos 2016 y 2017**

Año y No.	Riesgo	Causa	Descripción	Acción	Comentarios OCI
2016					
1	Inoportunidad en el suministro de los recursos para realizar la colocación de Atención Humanitaria a Solicitudes viables para giro.	Ausencia de Recursos Financieros para la Colocación de Atención Humanitaria <u>Planeación inadecuada de la demanda de solicitudes de Atención Humanitaria</u> <u>Dependencia de Otro organismo</u> Otros	El EATSAAH solicita PAC mensual de acuerdo a la cantidad y valor de las Solicitudes de AH pendientes de Colocar y la Ejecución Histórica a través de Correo Electrónico.	Reportar al proceso de Planeación Estratégica Trimestralmente a través de Correo Electrónico los requerimientos presupuestales para cumplir la demanda de Solicitudes de Atención Humanitaria.	Lo identifican como "Riesgo financiero" que tiene consecuencias legales. El control preventivo busca reducir el riesgo.
2	Falta de ejecución presupuestal	Fallas tecnológicas que impidan procesar las solicitudes. <u>Ausencia de Solicitudes de Atención Humanitaria</u> <u>Perdida de Información.</u>	El EATSAAH solicita PAC mensual de acuerdo a la cantidad y valor de las Solicitudes de AH pendientes de Colocar y la Ejecución Histórica a través de Correo Electrónico.	Reportar al proceso de Planeación Estratégica Trimestralmente a través de Correo Electrónico los requerimientos presupuestales para cumplir la demanda de Solicitudes de Atención Humanitaria.	Lo identifican como "Riesgo Operativo" que tiene consecuencias operacionales, el control es preventivo y busca reducir el riesgo. Pero la OCI considera que el control planteado no aplica para mitigar la causa planteada, no se entiende que tienen que ver las fallas tecnológicas con el reporte a la OAP de requerimientos presupuestales, para que se presente falta de ejecución presupuestal.
3	Realizar pago de Atención Humanitaria a Personas con documento reportado como Persona fallecida o No Incluido como víctimas de Desplazamiento Forzado.	Desactualización en las bases de datos. <u>Error en la validación de los registros.</u> <u>Comunicación Inoportuna.</u> Otros	Las personas del EATSAAH realizan actualización periódica de las bases de datos con la información remitida desde los canales de atención y se informa a través de Correo electrónico. <u>Cuando se identifica un giro colocado a una persona fallecida o No Incluida y el giro se encuentra</u>	Realizar sensibilización de las consecuencias penales, fiscales y disciplinarias derivadas de la materialización del riesgo.	Lo identifican como "Riesgo Operativo" que tiene consecuencias legales. El control es preventivo y busca evitar el riesgo. Pero la OCI considera que el control ha sido totalmente débil por cuanto el riesgo ya se ha materializado, y la medición de la frecuencia y el impacto fue calificado como BAJO, siendo un programa que maneja alto volumen de recursos, con dificultad de control y de trazabilidad de información oportuna para el mismo



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 46 de 143

			<u>disponible, las personas de EATSAAH remiten una Orden de No Pago al Operador Bancario a través de Correo Electrónico.</u>		
4	Realizar pago de Atención Humanitaria a una persona que cuenta con ayudas anteriores vigentes en el marco del Modelo Tradicional de Atención Humanitaria.	Desactualización en las bases de datos. <u>Error en la validación de los registros</u>	Las personas del EATSAAH realizan actualización periódica de las bases de datos, esta actualización se informa a través de Correo electrónico a todos los interesados	Realizar Auditorías a los registros pendientes de colocar y se remitir correos a los responsables de trámite para que realicen las correcciones a que haya lugar	Lo identifican como "Riesgo Operativo" que tiene consecuencias sobre la imagen. El control es preventivo y busca evitar el riesgo. Pero, a que hacen referencia con auditorías a registros pendientes. ¿En dónde están los registros de las auditorías realizadas? ¿Se controlan?
5	Realizar pago de Atención Humanitaria a Personas con documento reportado como Persona fallecida o No Incluido como víctimas de Desplazamiento Forzado, con el objetivo de obtener beneficio	Falla en la ejecución del procedimiento establecido para la entrega de atención humanitaria.	Las personas del EATSAAH realizan la validación en la caracterización, en la programación y en la colocación de Atención Humanitaria, dejando registro en archivo excel indicando que personas cruzan con la base de datos de Fallecidos con que se cuenta en el momento.	Realizar sensibilización abordando las consecuencias penales, fiscales y disciplinarias derivadas de la materialización del riesgo.	<p>Lo identifican como riesgo de corrupción, con consecuencias legales. Es un control preventivo que busca evitar el riesgo. No obstante, la OCI ALERTA frente a este riesgo que se identifica también para 2017, atendiendo a que presuntamente, conforme a las investigaciones y hallazgos de entes de control, se ha materializado el mismo y fue calificado por el proceso como <u>riesgo moderado o bajo</u>.</p> <p>¿Se implementaron acciones correctivas para mitigar las consecuencias del riesgo ya materializado, para controlar la severidad del riesgo?</p> <p>En este riesgo se identifica como responsable a una persona que no hizo parte, en todo el año, del proceso. Deben identificarse cargos o roles y no nombres de personas.</p> <p>Frente a este riesgo en informe de auditoría realizado por la OCI con anterioridad, sobre riesgos de corrupción, se planteó verificar el histórico de personas reportadas como fallecidas por falta de confiabilidad en los datos arrojados en los cruces. A pesar de ello el mapa de riesgos de 2017 sigue reportando riesgo inherente moderado y el residual bajo.</p> <p>La OCI tiene conocimiento desde el 2015 de casos de pago de ayuda humanitaria a reportados como persona fallecida, los cuales fueron identificados en procesos de auditoría interna y externa. Existiendo plan de mejoramiento, no se observa en los mapas de riesgo las acciones planteadas para mitigar situaciones como: Búsqueda de personas con Cédula de extranjería en lugar de ciudadanía, reportes de personas duplicadas, algunas no aparecen como fallecidas en la Registraduría, o fecha de resolución de fallecimiento posterior al giro o no se observan documentadas medidas estrictas de tipo técnico, operativo y de índole jurídica, pues no se identifican, a pesar de que se realizan consultas RUAF, consultas Registraduría, consultas otras bases y existencia de contratos o acuerdos con entidades relacionados con reporte específico de dicha información, no obstante no se ve como se ha mitigado.</p>



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

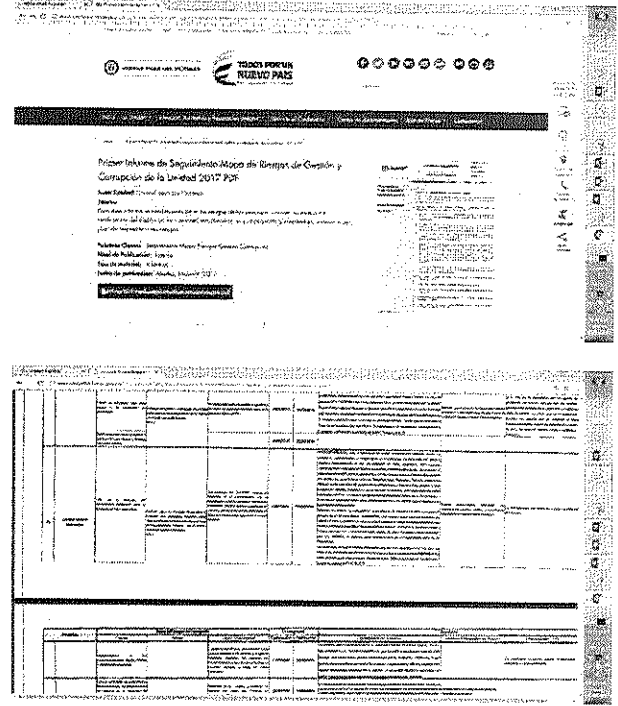
PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

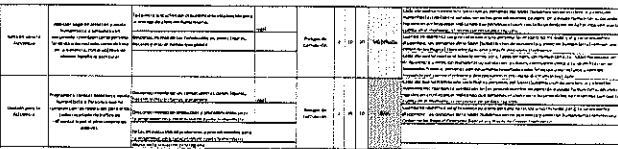
Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 47 de 143



2017

1	Realizar pago de atención y ayuda humanitaria a personas con documento reportado como persona fallecida o no incluido como víctima de la violencia, con el objetivo de obtener beneficio particular	Falla en la ejecución del procedimiento establecido para la entrega de atención humanitaria. Desconocimiento de las consecuencias penales, fiscales y disciplinarias que genera.	Cada vez que se tramite una solicitud personas del SAAH (Subdirección de asistencia y atención humanitaria) realizan la validación en los procedimientos de Atención y ayuda humanitaria, dejando registro en archivo Excel indicando que personas cruzan con la base de datos de Fallecidos con que se cuenta en el momento, si no cruzan no se deja registro. Cuando se identifica un giro colocado a una persona fallecida o No Incluida y el giro se encuentra disponible, las personas de la SAAH	<p>Lo identifican como riesgo de corrupción, con consecuencias legales. Es un control preventivo que busca evitar el riesgo. No obstante, la OCI ALERTA nuevamente frente a este riesgo que se identifica también para 2017, atendiendo a que presuntamente, conforme a las investigaciones y hallazgos de entes de control, se ha materializado el mismo y fue calificado por el proceso como riesgo moderado o bajo.</p> <p>Solo se cuenta para el año 2017, con dos riesgos de corrupción, y la OCI observa que los dos tipos de riesgos identificados, son sustancialmente diferentes, no obstante, frente a controles su descripción es idéntica: Se refieren a víctimas fallecidas, como si se hubiera realizado "copy paste" copiar y pegar.</p> 
---	---	---	---	--



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

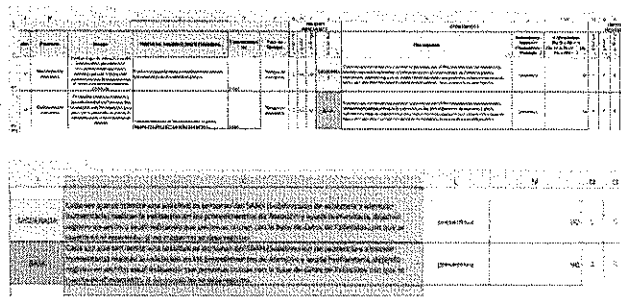
PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 48 de 143

			<p>(Subdirección de asistencia y atención humanitaria) remiten una Orden de No Pago al Operador Bancario a través de Correo Electrónico. Cada vez que se realiza el trámite de las solicitudes de atención humanitaria, la SAAH (Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria) valida con las bases correspondientes a la identificación de novedades frente a personas con documento reportado como fallecida o no incluida y remiten respuesta por correo electrónico determinando el resultado del trámite realizado</p>		
2	<p>Programar y colocar Atención y ayuda humanitaria a Personas que no cumplan con los requisitos para ellos como resultado de tráfico de influencia o por el ofrecimiento de dadas.</p>	<p>Desconocimiento de las consecuencias penas legales, fiscales y disciplinarias que genera.</p> <p>Desconocimiento de protocolos y procedimientos para la programación y colocación de ayuda humanitaria.</p> <p>Fallas en ejecución de protocolos y procedimientos para la programación y colocación de ayuda humanitaria.</p> <p>Abuso de la situación privilegiada</p>	<p>Cada vez que se tramite una solicitud as personas del SAAH (Subdirección de asistencia y atención humanitaria) realizan la validación en los procedimientos de Atención y ayuda humanitaria, dejando registro en archivo Excel indicando que personas cruzan con la base de datos de Fallecidos con que se cuenta en el momento, si no cruzan no se deja registro.</p> <p>Cuando se identifica un giro colocado a una persona fallecida o No Incluida y el</p>	<p>Realizar sensibilización abordando las consecuencias penales, fiscales y disciplinarias derivadas de la materialización del riesgo.</p>	<p>Lo identifican como riesgo de corrupción, con consecuencias legales. Es un control preventivo que busca evitar el riesgo. No obstante, la OCI ALERTA frente a este riesgo que se identifica también para 2017, atendiendo a que presuntamente, conforme a las investigaciones y hallazgos de entes de control, se ha materializado el mismo y fue calificado por el proceso como riesgo moderado o bajo.</p> <p>Solo cuenta para el año 2017, con dos riesgos de corrupción, pero la OCI observa que los dos tipos de riesgos que son sustancialmente diferentes, pero frente a controles su descripción es idéntica: Se hace referen a víctimas fallecidas, como si se hubiera realizado "copy paste" copiar y pegar.</p> 



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

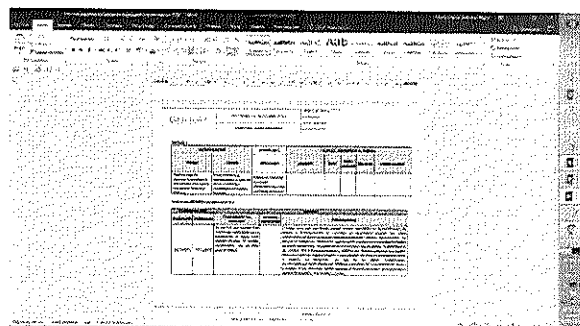
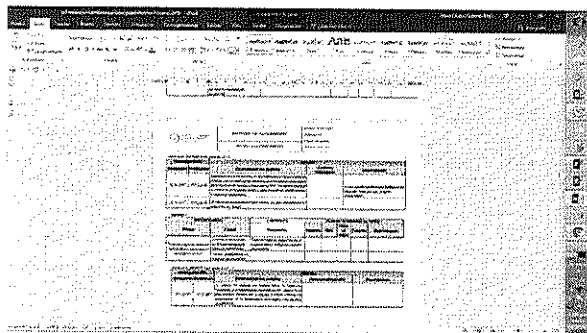
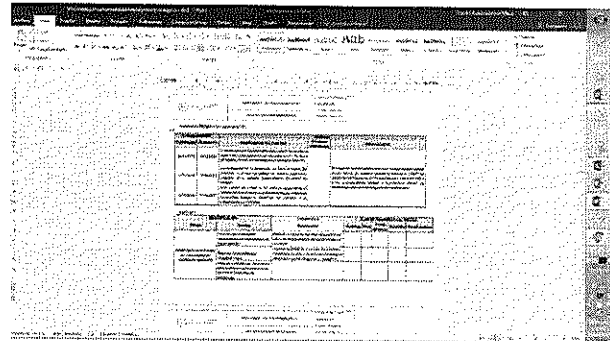
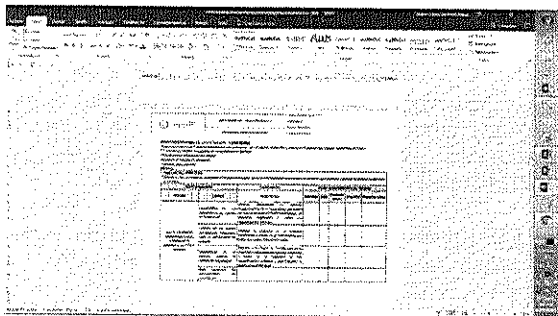
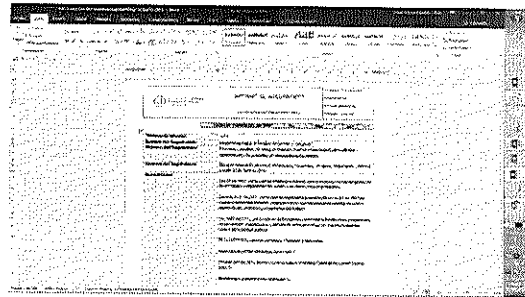
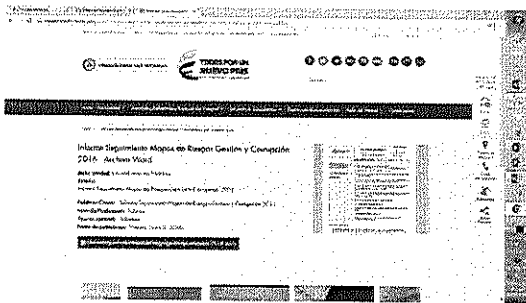
Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 49 de 143

			giro se encuentra disponible, las personas de la SAAH (Subdirección de asistencia y atención humanitaria) remiten una Orden de No Pago al Operador Bancario a través de Correo Electrónico.		
--	--	--	---	--	--

La OFICINA DE CONTROL INTENO, en auditorias y seguimientos anteriores realizados ha evidenciado debilidades frente al tema en: i.) Redacción de riesgos, 2.) Ausencia de riesgos de corrupción, 3.) Controles poco efectivos iv.) En actas de aprobación en las que no se identifican todos los riesgos aprobados. Dichos informes se encuentran publicados en la internet y reportados al proceso para su seguimiento.



**INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 50 de 143

No obstante, se han materializado riesgos que incluso no habían sido previstos, y las situaciones han sido observadas por entes de control (Contraloría), lo que evidencia que no se han tomado acciones contundentes para mitigar dicha situación, aunque la OCI, haya recomendado en sus informes la necesidad de **replantear el tipo de control**. Por ejemplo, el caso de pagos a personas fallecidas:

Gestión para la Asistencia

- ❖ Analizar la posibilidad de replantear el control "Cuando se identifica un giro colocado a una persona fallecida o No Incluida y el giro se encuentra disponible, las personas del EATSAAH remiten una Orden de No Pago al Operador Bancario a través de Correo Electrónico".

OBSERVACIÓN No. 7

No es fácil establecer la efectividad de las acciones en la mayoría de riesgos ya que no es específica la identificación del responsable, la periodicidad de su ejecución, ni el monitoreo ni de la revisión. Adicionalmente, se observa desconocimiento generalizado de los riesgos asociados al proceso por parte de quienes trabajan en él, y de quienes ejecutan el control, haciendo evidente que se requiere mayor socialización, capacitación sobre análisis, redacción, reducción de los mismos. Así mismo los controles no se relacionan con los riesgos.

RESPUESTA EMITIDA POR EL PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA

Memorando radicado Orfeo 2017300059553 de 4 de SEPTIEMBRE de 2017

OBSERVACIÓN No. 7

La metodología de identificación de riesgos de la Unidad para las Víctimas se ajusta a la definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y se materializa con la documentación socializada y trabajada mediante las directrices establecidas en el marco del Direccionamiento Estratégico de la Unidad, así mismo y partiendo del procedimiento establecido con relación al monitoreo del mismo, este se encuentra definido a realizar mensualmente. (http://intranet.unidadvictimas.gov.co/images/SiG/procesos_caracterizados/Procedimiento%20de%20administracion%20de%20riesgos%20v4.pdf)

Frente a la identificación de los responsables de las actividades se encuentran definidos para el 2017. Cabe resaltar que, dentro de las orientaciones recibidas de parte de la OAP en diferentes reuniones, se evita colocar nombres específicos en el desarrollo de los controles, por tanto, se optó por relacionar a las personas que son responsables del proceso de trámite y colocación de pagos de atención y ayuda humanitaria de la SAAH.

La Subdirección no entiende como se afirma por la OCI que los controles establecidos no se relacionan con los riesgos, cuando operativamente el proceso realiza precisamente estas actividades con el fin de prevenir la materialización de los mismos partiendo de las herramientas y conocimiento que se tiene del desarrollo del procedimiento. Esto aunado a los resultados que se lograron obtener frente a los hallazgos de la GGR vigencia 2015 y 2016 en donde se cerraron por no encontrarse valido la afirmación de la materialización de los riesgos frente a pago a personas fallecidas.

Así mismo, llama la atención que en la vigencia 2016 la OCI realizó dos seguimientos a los mapas de riesgos en donde para esta SAAH se acataron las observaciones realizadas en el mes de mayo 2016 para efectos de la actualización del mapa, cabe resaltar que en ningún momento se reciben observaciones orientadas a la no coherencia de los controles establecidos frente a los riesgos identificados por este proceso. (Anexo Observación 7)



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 51 de 143

Riesgo 1:

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES												
FORMATO PARA EL LEVANTAMIENTO DE LA MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN												
Código: 150.19.15-8												
Versión: 05												
Fecha: 26/07/2017												
Página: 51 de 143												
OBJETIVO DEL PROCESO: Implementar acciones preventivas de acompañamiento con el fin de identificar necesidades en materia de asistencia y capacitación de los hogares, para fortalecer la capacidad de la comunidad beneficiaria de emergencia y transición.												
DESCRIPCIONES												
No.	Proceso	Riesgo	Causa	Consecuencia	Elemento de Gestión	Indicador	Medio	Frecuencia	Impacto	CONTROL		
1	GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Implementación en el acompañamiento de los procesos para realizar la selección y suspensión humanitaria de tecnologías viables para giro.	<ul style="list-style-type: none"> Asistencia de procesos administrativos de selección de tecnologías viables. Características de aplicación de tecnologías viables. Características de tecnologías viables. Características de tecnologías viables. 	Operativa	Gestión Operativa	3	3	3	3	<ul style="list-style-type: none"> La Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria realiza PAC mensual de acuerdo a la selección y suspensión de tecnologías viables de acuerdo a la Dirección de Atención Humanitaria. La Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria realiza PAC de acuerdo a la selección y suspensión de tecnologías viables de acuerdo a la Dirección de Atención Humanitaria. 	<ul style="list-style-type: none"> Preventiva Correctiva 	<ul style="list-style-type: none"> De 60 a 50 = 0 De 50 a 75 = 1 De 75 a 100 = 2 De 60 a 50 = 0 De 50 a 75 = 1 De 75 a 100 = 2

Riesgo 2:

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES												
FORMATO PARA EL LEVANTAMIENTO DE LA MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN												
Código: 150.19.15-8												
Versión: 05												
Fecha: 26/07/2017												
OBJETIVO DEL PROCESO: Implementar acciones preventivas de acompañamiento con el fin de identificar necesidades en materia de asistencia y capacitación de los hogares, para fortalecer la capacidad de la comunidad beneficiaria de emergencia y transición.												
DESCRIPCIONES												
No.	Proceso	Riesgo	Causa	Consecuencia	Elemento de Gestión	Indicador	Medio	Frecuencia	Impacto	CONTROL		
2	GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Falta de implementación de:	<ul style="list-style-type: none"> Falta de implementación de tecnologías viables. Características de tecnologías viables. Características de tecnologías viables. 	Operativa	Gestión Operativa	3	3	3	3	<ul style="list-style-type: none"> La Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria realiza PAC mensual de acuerdo a la selección y suspensión de tecnologías viables de acuerdo a la Dirección de Atención Humanitaria. La Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria realiza PAC de acuerdo a la selección y suspensión de tecnologías viables de acuerdo a la Dirección de Atención Humanitaria. 	<ul style="list-style-type: none"> Preventiva Correctiva 	<ul style="list-style-type: none"> De 60 a 50 = 0 De 50 a 75 = 1 De 75 a 100 = 2 De 60 a 50 = 0 De 50 a 75 = 1 De 75 a 100 = 2

Riesgo 3:

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES												
FORMATO PARA EL LEVANTAMIENTO DE LA MAPA DE RIESGOS DE GESTIÓN												
Código: 150.19.15-8												
Versión: 05												
Fecha: 26/07/2017												
OBJETIVO DEL PROCESO: Implementar acciones preventivas de acompañamiento con el fin de identificar necesidades en materia de asistencia y capacitación de los hogares, para fortalecer la capacidad de la comunidad beneficiaria de emergencia y transición.												
DESCRIPCIONES												
No.	Proceso	Riesgo	Causa	Consecuencia	Elemento de Gestión	Indicador	Medio	Frecuencia	Impacto	CONTROL		
3	GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA	Realización de acciones de acompañamiento a beneficiarios que no concuerdan con las solicitudes.	<ul style="list-style-type: none"> Realización de acciones de acompañamiento a beneficiarios que no concuerdan con las solicitudes. Características de tecnologías viables. Características de tecnologías viables. 	Operativa	Gestión Operativa	3	3	3	3	<ul style="list-style-type: none"> Las personas de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria realizan PAC mensual de acuerdo a la selección y suspensión de tecnologías viables de acuerdo a la Dirección de Atención Humanitaria. Las personas de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria realizan PAC de acuerdo a la selección y suspensión de tecnologías viables de acuerdo a la Dirección de Atención Humanitaria. 	<ul style="list-style-type: none"> Preventiva Correctiva 	<ul style="list-style-type: none"> De 60 a 50 = 0 De 50 a 75 = 1 De 75 a 100 = 2 De 60 a 50 = 0 De 50 a 75 = 1 De 75 a 100 = 2

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

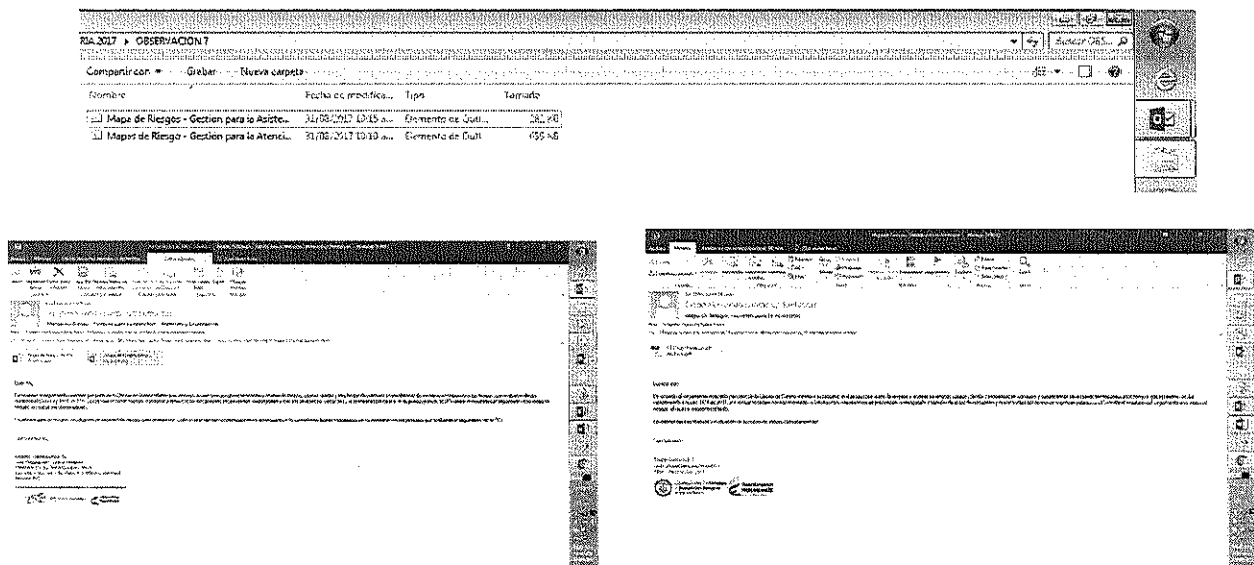
Fecha: 26/07/2017

Página 52 de 143

Por otra parte, frente a la afirmación de "Adicionalmente se identificó en la Intranet, un Mapa de Riesgos de 2016, con mayor información, es decir distinto, en el cual en las filas 51, 52, 53, 54 se identifican cuatro (4) riesgos del proceso, que incluyen mayores causas planteadas y más descripciones", es necesario revisar el mapa de riesgos de gestión del proceso para el año 2017, en donde se puede identificar la "mayor información" a la que se hace referencia, para tal fin, relacionamos los riesgo de gestión definidos para el proceso en la vigencia del 2017 puesto que al parecer para la auditoría realizada no se tuvieron en cuenta, es importante precisar que esta información se encuentra cargada en la carpeta de Totoro establecida para el proceso:

\\totoro\Unidad_Victimas\Planeacion\SIGESTIONAC AP AMAsistencia\Riesgos\2017\Gestión para la Asistencia

Adicionalmente a la respuesta, se remiten como evidencia de la Observación No. 7 en el DVD, dos correos electrónicos denominados Mapa de Riesgos – Gestión, generados por el jefe de la Oficina de Control Interno uno el 13 de junio de 2016 y otro el 23 de diciembre de 2016.



Al consultar el contenido de los documentos que se anexaron a los correos anteriores, remitidos en su oportunidad por la OCI, al Proceso, como respuesta a los seguimientos de los mapas de riesgos, se encuentran las siguientes manifestaciones, frente a la debilidad de los mapas de riesgos:

Correo de junio 13 de 2016:

- El proceso cuenta con 4 riesgos de gestión y 0 de corrupción. La OCI realizó la revisión y análisis de 4 riesgos, sus causas, controles y acciones. En general se observó lo siguiente en el seguimiento al proceso: **Debilidades en la redacción de riesgos. Ausencia de riesgos de corrupción. Controles poco efectivos.**
- El riesgo está bien identificado, aunque **existen debilidades en la identificación de causas y establecimiento de controles**, se recomienda realizar una plena identificación de todos los posibles riesgos asociados al proceso, especialmente los riesgos de corrupción, teniendo en cuenta que el proceso es el encargado de pago de ayuda humanitaria. **Adicionalmente es necesario que se realice la identificación de DEBILIDADES (factores internos) y AMENAZAS (factores externos)** que pueden influir en el proceso o procedimiento y que **generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción, ya que no se tienen contempladas.** Es necesario que en la descripción del riesgo concurren los componentes de: acción u omisión + uso del poder, de los recursos o de la información+ desviación de la gestión de lo público + el beneficio privado.

**Correo de diciembre 23 de 2016:**

- Es preocupante para esta oficina el posible número de personas a las cuales se les ha negado ayudas por falencias en la verificación de información, como ocurre en el caso de las personas que están reportando como fallecidas y al verificar éstas no se encuentran reportadas como fallecidas en entidades oficiales como la Registraduría. Se recomienda verificar el histórico de personas que han reportado como fallecidas toda vez que se evidenció que el cruce que realiza el proceso presenta debilidades y no garantiza la confiabilidad de los datos arrojados para personas fallecidas.
- La Oficina de Control Interno identifica que pueden existir más riesgos de corrupción en el proceso, por ejemplo: en la caracterización y programación de atención de ayuda humanitaria en modelo tradicional beneficiando en la valoración a un grupo familiar, los fines los determina el proceso, pero es un riesgo que se podría llegar a materializar. Del mismo modo se puede presentar la suplantación de víctimas por fuga de información, entre otros. Se recomienda al proceso realizar un análisis juicioso de los posibles riesgos tanto de gestión como de corrupción que puedan llegar a presentarse en el proceso.
- Al analizar el diseño del control se identificó que este se encuentra diseñado erróneamente toda vez que el control no es "Cuando se identifica un giro colocado a una persona fallecida o No Incluida" sino cómo hace el proceso, es decir, qué acción, verificación, revisión, etc. hace que se identifique que el giro fue colocado a alguien que no debida de acuerdo a los criterios internamente manejados. Teniendo en cuenta lo anterior no es posible verificar el control hasta cuando este esté correctamente formulado.

**PRONUNCIAMIENTO FINAL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
A LA OBSERVACIÓN No. 7**

Los documentos reportados, evidencian que no es adecuado el análisis del riesgo frente al control planteado y registrado en las matrices. Los documentos reportados como la metodología de riesgos aplicada por la Unidad, será considerada como insumo para el seguimiento que se efectuara al plan de mejoramiento que se suscriba además, las acciones y medidas planteadas a la Contraloría para mitigar el riesgo de reconocimiento y pago de ayuda humanitaria a personas presuntamente fallecidas, no son las mismas que las planteadas en las matrices o mapas de riesgos de gestión y de corrupción publicados en 2016 y 2017 por el proceso.

La respuesta brindada y las evidencias reportadas no desvirtúan la observación, por el contrario, permiten su confirmación.

SE MANTIENE LA OBSERVACIÓN No. 7**OBSERVACIÓN No. 8**

La Oficina de Control Interno observa que la herramienta **MATRIZ DE RIESGOS** o **MAPA DE RIESGOS**, no se encuentra adecuadamente diligenciada, no presta utilidad práctica al proceso y no se ajusta a los controles reales que pueden haber sido identificados y aplicados al proceso, pues lo documentado en la herramienta, no coincide con las explicaciones brindadas frente a la situación de los riesgos. Se identifican pocos riesgos, siendo un programa con una operación financiera grande y un alto volumen en la gestión y operación, que lo hace vulnerable al error generando alto impacto hacia la credibilidad e imagen de la entidad especialmente frente a las víctimas y entes de control.

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 54 de 143

De un año para el otro (2016 a 2017) se disminuyeron riesgos del proceso y no se ajustaron periódicamente los ítems de impacto, la probabilidad y la frecuencia, a pesar de que se han presentado hallazgos y observaciones de los entes de control interno y externo frente a la posible materialización de algunos riesgos, lo que evidencia que en la práctica los controles, si fueron aplicados, no son los adecuados, no son fiables, efectivos y son totalmente débiles para mitigar el tamaño de los riesgos del proceso que se materializan sin que el uso de la herramienta haya permitido alertar su posible materialización, lo que evidencia que no se da real importancia al MAPA DE RIESGOS como herramienta para la toma de decisiones como si solo fuera utilizada para cumplir un requisito, y es notoria la inadecuada clasificación del tipo de riesgo y especialmente de la severidad del mismo, contrariando lo establecido en las normas MECI, GP 1000 y las demás normas del SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

RESPUESTA EMITIDA POR EL PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA
Memorando radicado Orfeo 2017300059553 de 4 de SEPTIEMBRE de 2017
OBSERVACIÓN No. 8

Los riesgos sobre los cuales realizaron la revisión para la presente auditoria fueron únicamente los de corrupción, los cuales se encuentran publicados en la página de la Unidad, así mismo es importante resaltar que a partir de las observaciones realizadas por la funcionaria Erika Ladino en el seguimiento realizado en el año 2016, se identificó otro riesgo de corrupción ya que se contaba con solamente uno, precisamente por la dimensión de la responsabilidad del proceso. La matriz de riesgos tanto de gestión como de corrupción se pueden consultar en el link relacionado anteriormente, ubicado en la carpeta de totoro. \\totoro\Unidad_Victimas\Planeacion\SIGESTION\AC AP AM\Asistencia\Riesgos\2017\Gestión para la Asistencia

La Dirección de Gestión Social y Humanitaria (DGSH) a través de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria (SAAH), a partir del Hallazgo de la Contraloría en 2015 referente a fallecidos, implementó una serie de controles en el trámite y colocación de los giros de Atención Humanitaria, de acuerdo con la información de personas Fallecidas que suministra la Red Nacional de Información (RNI). Si bien referente a este hallazgo, la SAAH logró demostrar que en ningún momento se realizó pagos a personas fallecidas y la investigación fiscal que se derivó del hallazgo de 2015 fue archivada, como plan de respuesta a este riesgo, estableció controles en la caracterización, programación y colocación de Atención Humanitaria; situación que fue expuesta nuevamente a la Contraloría General de la Republica durante la auditoria a la vigencia fiscal 2016 y desarrollada durante el 2017, a quienes se les brindó todas las aclaraciones del caso en el marco de la observación 28 de esta auditoria; dicha observación fue plenamente aclarada y no se convirtió en hallazgo.

La DGSH consiente de la importancia para las Víctimas y para la Unidad de esta situación, incluyó dentro del mapa de riesgos este control y se ejecuta de acuerdo con la información, que, a través de los intercambios de información con las entidades del sector, dispone la RNI para nuestro consumo (Anexo Observación 8)

- Al observar la carpeta de riesgos publicadas en Totoro conforme a la ruta reportada por el proceso, en el texto de respuesta se encuentra:

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.
PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE



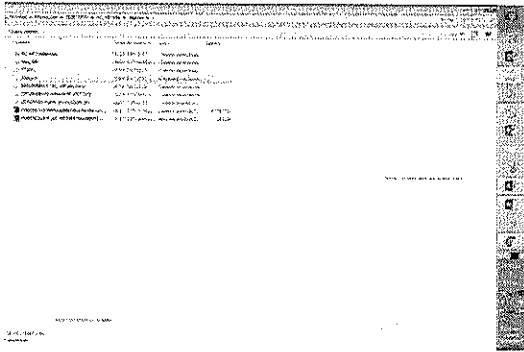
UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

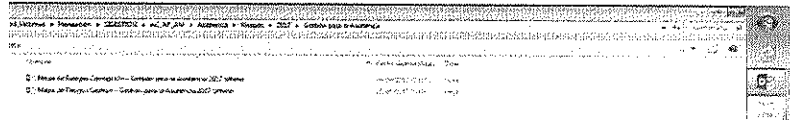
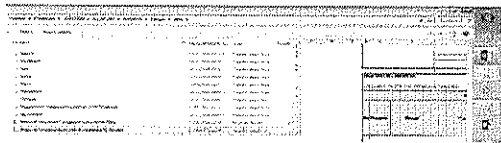
Fecha: 26/07/2017

Página 55 de 143



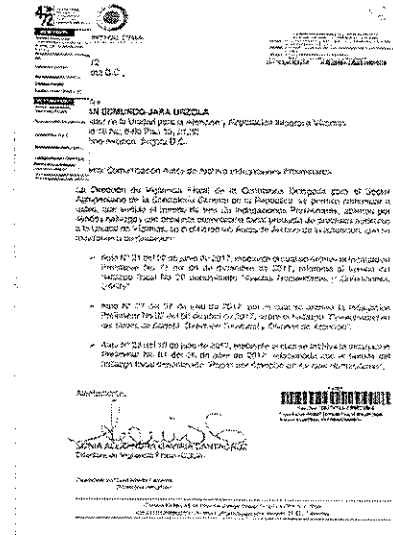
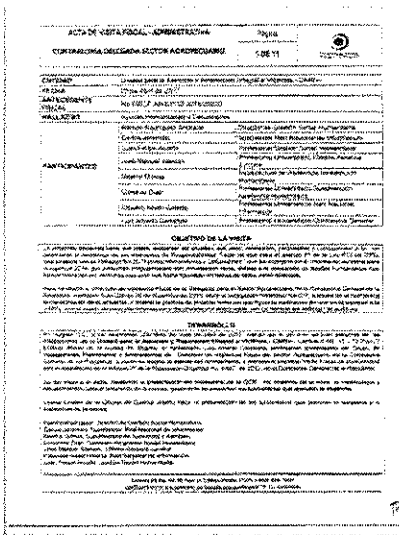
Fecha	Nombre de modificación	Tipo	Compañía
2017-07-26	ACTA DE VISITA	Adobe Acrobat D...	...
2017-07-26	ACTA DE REUNION	Imagen TIFF	...
2017-07-26	ACTA DE REUNION	Adobe Acrobat D...	...

- Adicionalmente como la observación tiene que ver con lo identificado en el MAPA DE RIESGOS del proceso para los años 2016 y el primer semestre de 2017, para el análisis de la evidencia reportada se vuelven a verificar, los publicados actualmente en Totoro para los años 2016 y 2017, tanto en gestión como en corrupción,



Adicionalmente, reportan en DVD, evidencia sobre la observación No. 8

Nombre	Fecha de modifica...	Tipo	Tamaño
Acta Visita 25042017	20-08-2017 03:30 ...	Adobe Acrobat D...	1.580 KB
Archivo indagaciones preliminares	20-06-2017 09:30 ...	Imagen TIFF	129 KB
Procedimiento de administracion de ries...	20-08-2017 03:04 ...	Adobe Acrobat D...	432 KB



Objetivo	Resultado	Observaciones
1. OBJETIVO: Analizar la Metodología de Administración de Riesgos en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, con el fin de identificar, analizar y evaluar los riesgos en las actividades o eventos que pueden afectar el proceso de atención y reparación integral de la Unidad, desde los diferentes niveles de gestión, para ser considerados en el establecimiento de la cultura de autonomía y responsabilidad, la identificación de acciones y oportunidades para el mejoramiento continuo y sostenimiento de la gestión institucional.		
2. ALCANCE: El procedimiento tiene que ver con la identificación de los riesgos del sistema integrado de gestión de la Unidad para la Atención y Reparación Integral de las Víctimas con el fin de tener a su disposición un nivel de riesgos de gestión, de acciones e instituciones.		
3. DE RIESGOS		
4. Administración de riesgos: Consulta de documentos de control que al estar actualizados, permiten a la entidad pública evaluar aquellos riesgos negativos, tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o ser eventos o acciones que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de sus funciones. Se constata en el cumplimiento de control que el entregar las diferentes evidencias de gestión a la entidad pública para conocer aquellos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos.		
5. Análisis del riesgo: Se busca establecer la probabilidad de ocurrencia del riesgo y sus consecuencias o impactos, con el fin de evaluar la zona de riesgo inicial.		
6. Cambio estratégico: Son las condiciones internas y del entorno, que pueden generar eventos que obligan a la entidad a reorientar o ajustar su gestión o el cumplimiento de la misión y objetivos de sus entidades. Los indicadores del entorno o eventos pueden ser de naturaleza social, cultural, económica, tecnológica, política y legal, bien sean internacionales, nacionales o regionales, que en caso de ocurrir, las instituciones internas están obligadas, con la estrategia, cultura organizacional, el modelo de gobierno, el cumplimiento de sus planes y programas, las políticas de información, las políticas y procedimientos, los recursos humanos y tecnológicos, con sus respectivas acciones.		



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 56 de 143

Para el análisis de la respuesta y de los documentos reportados como evidencia frente a la Observación No. 8 se verificó el contenido de los tres documentos adjuntos que demuestran que se realizó una investigación por presunto pago a personas fallecidas durante el año 2017 que concluye en el mes de Julio, con el archivo de la misma. Reportan además el último procedimiento de DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO sobre administración de riesgos, codificado en marzo de 2017.

Se encuentra que en el documento denominado "**Acta de Visita Fiscal Administrativa**" realizada por la **Contraloría**, el proceso expone frente al tema de acciones de mejora efectuadas frente a los hechos del hallazgo, las medidas que se tomaron en distintos frentes... (i) Medidas de índole técnico, (ii) Medidas de índole Operativo y (iii) Medidas de índole Jurídico.

Preguntado: que acciones de mejora (plan de mejoramiento) o que actuaciones se realizaron frente a los hechos del hallazgo y cuales han sido los resultados (se dice que se adelantaría una investigación interna frente a lo ocurrido favor comentar al respecto).

R/: En un primer momento, desde cuando se recibió la Observación sobre pagos de Atención a presuntos fallecidos; las medidas que se tomaron fueron en distintos frentes, entre ellos (i) Medidas de índole Técnico (ii) Medidas de índole Operativo (iii) Medidas de índole Jurídico.

En el aspecto técnico, se procedió con la adición de controles a las fuentes de información que nutren el ejercicio de caracterización y pagos de atención humanitaria, sumando en todo caso, información que trajera consigo siquiera un indicio de posible fallecimiento de los solicitantes de Atención Humanitaria y en consecuencia se procedió con el desaval de la colocación.

En el aspecto Operativo, se generaron lineamientos de respuesta institucional para que las Víctimas solicitantes conocieran los fundamentos y motivos de negación de la entrega de atención humanitaria, asimismo, el interior del equipo de trabajo se generaron instrucciones precisas para reforzar el control y el seguimiento de estos casos, designando al equipo de pagos de la Dirección de Gestión Social y Humanitaria para el seguimiento de estos casos y su respectiva consolidación para revisión frecuente e información disponible para soportar respuesta institucional en la respuesta Administrativa y Judicial de la Entidad.

En el aspecto jurídico, se llevó a cabo una revisión del vínculo contractual existente entre la Unidad para las Víctimas y la Registraduría Nacional del Estado Civil en el marco del intercambio de información con el fin de determinar competencias y responsabilidad sobre el insumo que le permitía a la Unidad llevar a cabo los procesos de caracterización y pagos con la calidad necesaria que requiere el reconocimiento de atención Humanitaria a favor de las víctimas del conflicto. Asimismo, se hizo un estudio jurídico sobre el marco legal y facultades de Ley sobre la institucionalidad competente para informar sobre fallecidos en el ordenamiento jurídico colombiano; concluyendo que cada una de las entidades relacionadas con fallecidos cumple una función que complementada con otras entidades permiten obtener cierta información sobre si una persona es fallecida o no; se destaca que a través de la base de datos RUAF ND se puede obtener información en tiempo real sobre defunciones en Colombia, sin embargo la Unidad al momento de la auditoría regular que decantó en el Hallazgo que motiva esta Acta no contaba con dicha base y contrario sensu se contaba con la información suministrada por la Registraduría Nacional del Estado Civil, quien en su momento respondió a la Unidad que su competencia se limitaba a Expedir Registros Civiles de Defunción e informar el estado de las cédulas y dicho estado era susceptible a variaciones en sus activaciones y cancelaciones.

Puesta en marcha las medidas descritas, se logró ejercer un mayor control sobre las aprobaciones y cancelaciones de Atención Humanitaria, disminuyendo en gran medida el Riesgo de reconocimiento y pago de Atención Humanitaria a personas fallecidas o presuntamente fallecidas; sin embargo, resaltamos que los controles implementados y la rigurosidad del proceso de caracterización, impactó directamente en el volumen de acciones constitucionales promovidas en contra de la Unidad para el reconocimiento y pago de Atención Humanitaria, esto, como consecuencia del uso de los indicios que se identificaban en las distintas bases de datos y que permitían a la Unidad inferir una posible inconsistencia sobre el estado real de los solicitantes en materia de su Estado como fallecido o no.

- Lo anterior evidencia, que si el riesgo no se materializó **si pudo haberse materializado**.
- ¿Que las medidas planteadas a la Contraloría relacionadas con los hallazgos de 2015 para mitigar el riesgo de reconocimiento y pago de ayuda humanitaria a personas fallecidas presuntamente fallecidas, pudieron ser adecuadas, pero no son las mismas que las planteadas en las matrices o mapas de riesgos de gestión y de corrupción publicados en 2016 y 2017 por el proceso, por qué la diferencia, entre las medidas planteadas a la Contraloría y las descritas en los mapas de riesgos?

Lo anterior, se evidencia al consultar y contrastar la respuesta brindada a la Contraloría, frente a lo registrado en los mapas de riesgo de gestión y de corrupción de estos dos años:



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

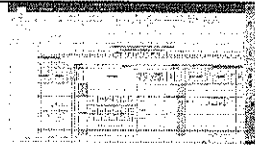

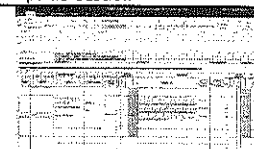

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 57 de 143

2016		2017	
Mapa de Gestión	Mapa de Corrupción	Mapa de Gestión	Mapa de Corrupción
 <p>Se encuentra como riesgos: Realizar pago de Atención Humanitaria a Personas con documento reportado como Persona fallecida o No Incluido como víctimas de Desplazamiento Forzado. Riesgo inherente Moderado y Riesgo Residual bajo.</p> <p>CONTROLES</p> <ul style="list-style-type: none"> Las personas del EATSAAH realizan actualización periódica de las bases de datos con la información remitida desde los canales de atención y se informa a través de Correo electrónico. Las personas del EATSAAH realizan la validación en la caracterización, en la programación y en la colocación de Atención Humanitaria, dejando registro en archivo excel indicando que personas cruzan con la base de datos de Fallecidos con que se cuenta en el momento. Cuando se identifica un giro colocado a una persona fallecida y el giro se encuentra disponible, las personas del EATSAAH remiten una Orden de No Pago al Operador Bancario a través de Correo Electrónico. <p>PLAN DE RESPUESTA AL RIESGO Evitar el riesgo Realizar sensibilización de las consecuencias penales, fiscales y disciplinarias derivadas de la materialización del riesgo.</p>	 <p>Se encuentra como riesgo: Realizar pago de atención y ayuda humanitaria a personas con documento reportado como persona fallecida o no incluido como víctima de la violencia, con el objetivo de obtener beneficio particular. Riesgo inherente Moderado y Riesgo Residual bajo.</p> <p>CONTROLES</p> <ul style="list-style-type: none"> Las personas del EATSAAH realizan la validación en la caracterización, en la programación y en la colocación de Atención Humanitaria, dejando registro en archivo excel indicando que personas cruzan con la base de datos de Fallecidos con que se cuenta en el momento. Cuando se identifica un giro colocado a una persona fallecida o No Incluida y el giro se encuentra disponible, las personas del EATSAAH remiten una Orden de No Pago al Operador Bancario a través de Correo Electrónico. <p>PLAN DE RESPUESTA AL RIESGO Evitar el riesgo Realizar sensibilización abordando las consecuencias penales, fiscales y disciplinarias derivadas de la materialización del riesgo.</p>	 <p>Se encuentra como riesgo: Realizar pago de atención humanitaria a personas que no cumplan con los requisitos. Riesgo inherente Alto y Riesgo Residual bajo.</p> <p>CONTROLES</p> <ul style="list-style-type: none"> Las personas de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria encargadas del trámite y programación de ayuda y atención humanitaria realizan actualización de las bases de datos con la información, cada vez que llega una novedad (fallecimiento) desde los canales de atención y se informa al equipo de trabajo través de correo electrónico. Cada vez que se tramite una solicitud as personas del SAAH (Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria) realizan la validación en los procedimientos de Atención y ayuda humanitaria, dejando registro en archivo excel indicando que personas cruzan con la base de datos de Fallecidos con que se cuenta en el momento, si no cruzan no se deja registro. Cuando se identifica un giro colocado a una persona fallecida o No Incluida y el giro se encuentra disponible, las personas de la SAAH (Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria) remiten una Orden de No Pago al Operador Bancario a través de Correo Electrónico. <p>PLAN DE RESPUESTA AL RIESGO Asumir</p>	 <p>Se encuentra como riesgo: Realizar pago de atención y ayuda humanitaria a personas con documento reportado como persona fallecida o no incluido como víctima de la violencia, con el objetivo de obtener beneficio particular.</p> <p>CONTROLES</p> <ul style="list-style-type: none"> Cada vez que se tramite una solicitud as personas del SAAH (Subdirección de asistencia y atención humanitaria) realizan la validación en los procedimientos de Atención y ayuda humanitaria, dejando registro en archivo excel indicando que personas cruzan con la base de datos de Fallecidos con que se cuenta en el momento, si no cruzan no se deja registro. Cuando se identifica un giro colocado a una persona fallecida o No Incluida y el giro se encuentra disponible, las personas de la SAAH (Subdirección de asistencia y atención humanitaria) remiten una Orden de No Pago al Operador Bancario a través de Correo Electrónico. Cada vez que se realiza el trámite de las solicitudes de atención humanitaria, la SAAH (Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria) valida con las bases correspondientes a la identificación de novedades frente a personas con documento reportado como fallecida o no incluida y remiten respuesta por correo electrónico determinando el resultado del trámite realizado. <p>PLAN DE RESPUESTA AL RIESGO Evitar el riesgo Realizar sensibilización abordando las consecuencias penales, fiscales y disciplinarias derivadas de la materialización del riesgo.</p>

Por último, el procedimiento denominado ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES, remitido por el auditado, fue publicado el 18 de agosto de 2017, según informó el Grupo de Gestión Administrativa y Documental, es decir con posterioridad al cierre de la auditoría.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
	PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACION DE RIESGOS INSTITUCIONALES		
	Código: 100.D1.08-2	Versión: 04	Fecha: 06/03/2017



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

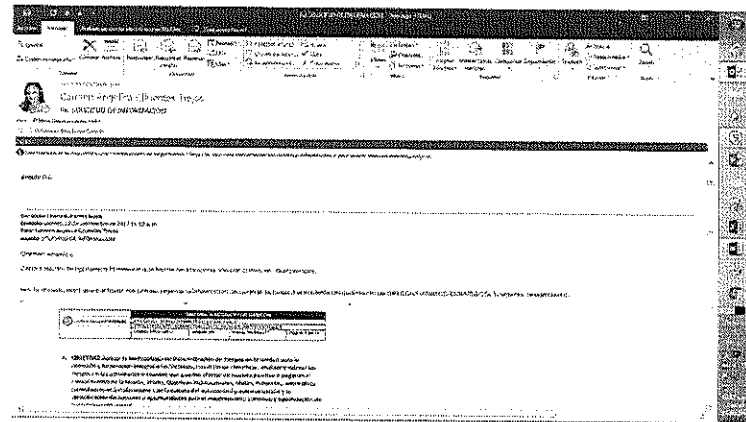
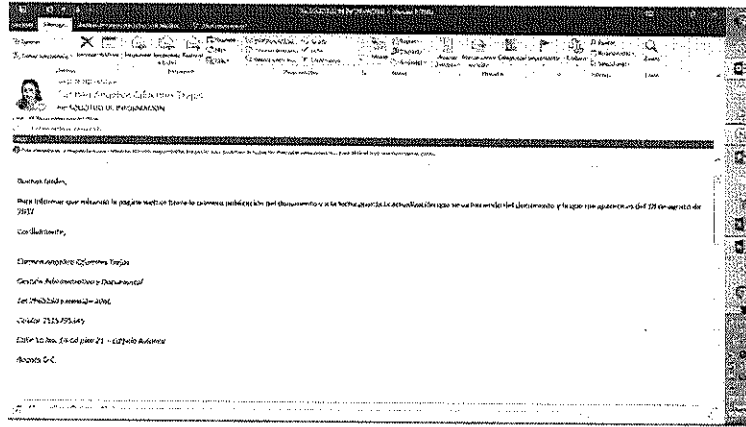
PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.
PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 58 de 143



PRONUNCIAMIENTO FINAL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LA OBSERVACIÓN No. 8

La respuesta brindada y las evidencias reportadas no desvirtúan la observación, por el contrario, permiten su confirmación.

SE MANTIENE LA OBSERVACIÓN No. 8

❖ SITUACIONES PRESENTADAS FRENTE A PLAN DE ACCIÓN:

CRITERIOS PUNTUALES DE EVALUACIÓN FRENTE A PLAN DE ACCIÓN

La Oficina de Control Interno, para la auditoría interna consideró el Plan de Acción del Proceso, y tomó una muestra de los planes de acción 2016 y 2017 (incluyendo territoriales) puntualmente sobre cinco (5) indicadores de 2016 y siete (7) de 2017, actividades,

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

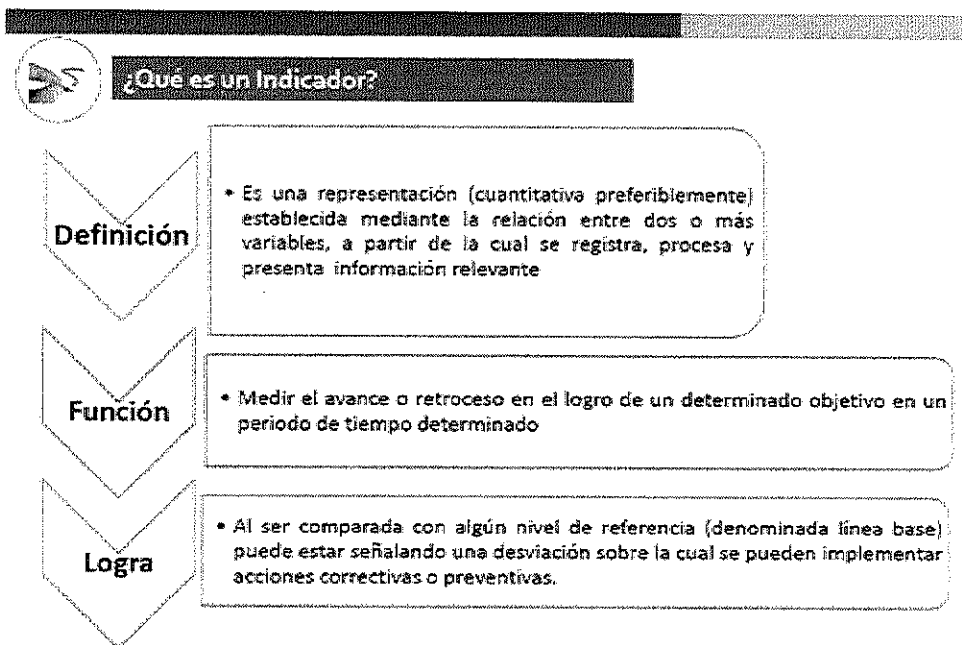
Fecha: 26/07/2017

Página 59 de 143



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

que se relacionan con las líneas presupuestales de la muestra analizada en la auditoría, para efectos de conocer su manejo y efectividad como herramienta de **seguimiento y control**. No se consideró la información registrada en la herramienta SISGESTION, atendiendo a que, para el periodo del proceso auditor, se evidenciaron inconsistencias en la misma, lo que determinó que no se verificaran por parte del equipo auditor, temas de medición. Respecto a los indicadores, se verifica si cumplen con su finalidad, si cuentan con una construcción adecuada y útil, conforme a las pautas que brinda el Departamento Administrativo de la Función Pública:



INDICADORES PROCESO 2016

Indicador 11308: Proyectar actos administrativos que reconocen o no el pago de la atención humanitaria. ¿Cómo se controla la proyección de los actos administrativos?

Indicador 11329: Hacer seguimiento al pago efectivo de Atención Humanitaria. ¿Cómo se hace el seguimiento al pago efectivo de Atención Humanitaria? ¿En dónde queda registrado el seguimiento? ¿Qué dependencia realiza el control del pago efectivo?

Indicador No. 11331: Realizar la colocación de Atención Humanitaria en los tiempos establecidos. ¿Se establecen turnos, como se controlan los turnos? ¿Se cumplen? ¿Quién controla, de que dependen? ¿Quién hace el seguimiento? ¿Bajo qué procedimiento?

Indicador No.11342, Formular el Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas (PAARI), componente de asistencia. ¿Con que periodicidad? ¿Cómo se maneja el tema frente a la nueva herramienta Entrevista Única de Caracterización, En el año 2017 se ha cambiado este indicador?

Indicador No. 11344 Brindar acompañamiento a los procesos de entrega de restos. ¿Cómo se mide? Como se controlan los reportes de Fiscalía. ¿En dónde se guardan los registros para la medición de este indicador?

Indicadores del nivel territorial: Ver SISGESTION – Módulo Plan de Acción

INDICADORES PROCESO 2017:

Indicador 83487 Solicitudes con giro de Ayuda Humanitaria colocado a víctimas de Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento Forzado (HVDDF) incluidas en el RUV.

Indicador 83488 Planes de Atención, Asistencia y Reparación Integral - momento de asistencia diligenciados

Indicador 83489 Procesos de entrega de cuerpos y restos acompañados (alojamiento, transporte, alimentación, gastos funerarios) apoyados por la Unidad.

Indicador 83490: Hogares víctimas de desplazamiento forzado incluidas en el RUV con carencias en subsistencia mínima con giro de Atención Humanitaria colocado.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 61 de 143

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN	ESTADO	RESPONSABLE	RECURSOS	RISGO
11308	Proyectar actos administrativos que reconocen o no el pago de la atención humanitaria	2016	En ejecución	Unidad de Atención y Reparación	Presupuesto	Alto
11329	Hacer seguimiento al pago efectivo de Atención Humanitaria	2016	En ejecución	Unidad de Atención y Reparación	Presupuesto	Alto

Plan de Acción 2016:

Indicador 11308: Proyectar actos administrativos que reconocen o no el pago de la atención humanitaria

- La OCI, cuestiona la construcción del indicador, por cuando no se comprende a qué hace referencia el termino **finalizados**: ¿A proyectados, notificados, cumplidos? ¿Y respecto a la expresión **"solicitudes recibidas"**, ¿solicitudes de qué? Lo anterior se encuentra en la fórmula del indicador de la actividad.
- Cómo se realiza la medición de este indicador, si al consultar la muestra de casos, se observó que **no todos los casos cuentan** con Acto Administrativo y no hay claridad frente a cuáles criterios se deben considerar para que haya o no acto administrativo ante casos o situaciones iguales o similares, lo que debilita la realidad de la medición.
- En algunos casos de la muestra observada, se encuentra que los actos administrativos no son proyectados dentro de los términos establecidos ni hay uniformidad en su proyección.

Indicador 11329: Hacer seguimiento al pago efectivo de Atención Humanitaria

- La OCI, no encuentra claridad dentro del proceso auditor, frente a la utilidad de la medición de este indicador, por cuanto observa porcentaje significativo de reintegros. No se conoce la real utilidad de la medición, pues no se evidencian las acciones de mejora frente al resultado del indicador.
- No es claro para la OCI, a pesar de haber evidenciado el registro de los seguimientos realizados a los "colocados" frente a los "cobrados", para que utilizan el histórico de dicha información, ¿para disminuir el volumen de los reintegros?

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 62 de 143

- o Finalmente, no se evidencia que la medición del indicador del proceso genere acciones para la disminución de los reintegros.

Indicador 11342: Formular el Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas (PAARI), componente de asistencia.

- o La oficina de Control Interno, observa que en el Plan de Acción 2017, contrastado con el Plan de Acción de 2016, incluye elaborar el Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral PAARI, Momento de Asistencia, pero no hace referencia alguna a la herramienta ENTREVISTA UNICA DE CARACTERIZACIÓN, que es la herramienta que se utiliza prioritariamente.

Indicador 11344: Brindar acompañamiento a los procesos de entrega de restos.

- o En el 2017 se incluye la misma actividad que en el plan de acción de 2016, pero para el año 2017, se observa que no es un indicador, sino un dato que no permite medir las desviaciones, o el cumplimiento de la meta, para efecto de una mejor toma de decisiones.
- o De un año, 2016, para el otro, en el Plan de Acción, relacionado con temas financieros, de pagos, giros, PAARIS y RESTOS, prácticamente los "indicadores" se repiten, no obstante, los de 2017, son solamente DATOS.

OBSERVACIÓN No. 9

La OCI observa que el diseño de los denominados "indicadores" del plan de acción del 2017, no se adecua a las normas establecidas para medir el avance o retroceso en el logro de las metas, pues no hay contraste entre dos variables y no existe línea base para contrastar y poder con el resultado tomar decisiones sobre acciones de mejora frente a las desviaciones, a diferencia de los indicadores de 2016, pues solamente se limitan al registro de DATOS.

**RESPUESTA EMITIDA POR EL PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA
Memorando radicado Orfeo 2017300059553 de 4 de SEPTIEMBRE de 2017
OBSERVACIÓN No. 9**

Frente a la observación relacionada con la elaboración del plan de acción de la SAAH el mismo se definió en asesoría y acompañamiento de la OAP, frente a las directrices emitidas desde la Dirección General. Se adjunta correo.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 63 de 143

Los indicadores definidos para la SAAH se ajustan a la misionalidad de la Subdirección. Como es de conocimiento general, el plan de acción de la entidad se define y determina el último trimestre del año inmediatamente anterior, para la cual se definen las actividades que se proyectan cumplir para el año siguiente.

Para el caso específico relacionado con la actividad No. 83488, en el año 2016 se contaba con el indicador planteado como "PAARI" teniendo en cuenta que en ese momento se identificaba así el procedimiento, sin embargo, y a partir de modificaciones o sugerencias realizadas desde la Dirección General, se optó por realizar el cambio del nombre a Entrevista de Caracterización, razón por la cual desde el mes de abril de 2017 se solicitó a través de acta No. 59 el cambio en el plan de acción de dicha actividad. Cambio que ya se encuentra realizado en el aplicativo SIGGESTION como se evidencia a continuación:

Criterios de Búsqueda
Objetivo Técnico:
UNRV más eficiente y oportuna el servicio de las víctimas

Indicador Táctico
Plan de Acción de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria Implementado

Seguimiento:
Tipo de seguimiento: Corte GP: Corte Interno:
Tipo Corte GP: JULIO Selección:

Buscar

Listado de Indicadores Plan de acción con seguimiento registrado
Se han encontrado 1 registros
Muestre una columna está para editar

Código	Indicador Táctico	Meta	Unidad de Medida	Estado Indicador
11340	Plan de Acción de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria Implementado	100	PORCENTAJE	En

Listado de Indicadores Tácticos con seguimiento registrado
Se han encontrado 9 registros
Muestre una columna está para editar

Código	Indicador Táctico	Estado	Avance indicador
83487	Solicitudes por parte de Ayuda Humanitaria, apoyos a víctimas de hechos victimizantes diferentes al Desplazamiento Forzado (DFDF) recibidas en el RVU.	Aprobado	100
83488	Entrevistas de Caracterización (Entrevista de Atención)	Aprobado	163765
83489	Procesos de entrega de cuerpos y restos acompañados (felicidades, transporte, alimentación, gastos funerarios) apoyados por la Unidad.	Aprobado	100
83490	Mostrar víctimas de desplazamiento forzado recibidas en el RVU con cobertura en subsidios de vivienda por parte de Atención Humanitaria potencia.	Aprobado	95
83491	Personas atendidas con prestaciones complementarias o jornadas de atención.	Aprobado	45226
83492	Atención telefónica y virtual.	Aprobado	60
83493	Personas atendidas con solicitudes interpusas.	Aprobado	4
83494	Porcentaje de hogares, víctimas, personas y grupos de víctimas que reciben atención humanitaria de emergencia.	Aprobado	100
84174	Centros Regionales con promedio de atención en turno óptimo.	Aprobado	12

Adicionalmente el mantener la afirmación de que el indicador mencionado anteriormente es igual al planteado en el 2016 frente a la elaboración de las entrevistas únicas es apresurado, teniendo en cuenta que, desde la hoja de vida del indicador, el mismo se encuentra definido a partir de la meta que como SAAH se busca en dicho procedimiento, lo que no ocurría en el 2016, es decir para este año se plantea la meta de la elaboración de 434,965 entrevistas para el 2017, por tanto mensualmente el reporte arroja el avance del indicador frente a la meta definida. Así mismo, contrario a lo manifestado por la OCI frente a este indicador, para la SAAH el indicador permite el seguimiento y genera alertas frente a la operación definida para la elaboración de las entrevistas únicas. Para nosotros no es solamente un dato sobre el cual no se toman decisiones, si no por el contrario ha permitido realizar el balance y el estudio de la ejecución, en este caso, el operador frente al servicio prestado.

Por otro lado, con respecto al indicador 11329: Hacer seguimiento al pago efectivo de Atención Humanitaria, para la SAAH el mismo ha sido insumo fundamental para la toma de decisiones, puesto que dicha información permitió que la DGSH identificará la necesidad, entre otras, de realizar un cambio de operador bancario que brindará mayor cobertura nacional y que permitiera disminuir los reintegros.







De esta misma información se ha derivado acciones tales como:

1. Seguimiento a la solicitud de clave para descargar los avisos de pago
2. Envío de mensajes de texto informando la disponibilidad de los recursos.
3. Contacto telefónico con los hogares recién desplazados para confirmar municipio de giro.
4. Envío de mensajes de texto previo a la colocación de los recursos informando el municipio en el que sería realizado el pago.
5. Contacto telefónico con los miembros del hogar (RUV) con el fin de obtener datos de contacto de la víctima que tiene un giro disponible (otros hechos victimizantes).

A pesar de los esfuerzos que hace la Unidad para informar a la población sobre la disponibilidad de los giros, en ocasiones no es posible contactar a la víctima debido a la ausencia de datos de contacto. En este sentido, la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria (SAAH) en la actualidad realiza contacto con los miembros mayores de edad del hogar, con el fin de obtener números de teléfono que permitan contactar de manera directa a la víctima que tiene un giro disponible.

La mayor parte de estas estrategias iniciaron en mayo de 2017. Los resultados en términos de porcentaje de giros reintegrados es el siguiente:

Mes 2017	Giros reintegrados
ENERO	20,4%
FEBRERO	19,2%
MARZO	22,2%
ABRIL	21,9%
MAYO	13,8%

Fuente: Línea de Acción Ayuda y Atención Humanitaria

Frente al indicador 11308 relacionado con la proyección de actos administrativos, para el año 2016 se fijó una meta de emisión de 86.000 actos administrativos mensualmente, este indicador fue creado en siggestión bajo la fórmula de número de solicitudes recibidas sobre las finalizadas, sin embargo, se evidenció que esto presentaba algún tipo de confusión por lo que para el plan de acción de 2017, se estableció una meta fija de emisión de 100.000 actos administrativos mensuales, formulando indicador sobre el número de acto administrativos emitidos, contemplando la proyección del equipo de activación de mediciones.

Adicionalmente a la respuesta reportada para la Observación No. 9, el proceso auditado remite en DVD, como evidencia, dos correos electrónicos y un acta, así:

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
Acta 99	29/08/2017 11:22 a.m.	Elemento de Outl...	258 KB
Acta 99	29/08/2017 08:34 a.m.	Adobe Acrobat D...	258 KB
Plan de acción 2017 SAAH rechazado	21/03/2017 10:45 a.m.	Elemento de Outl...	136 KB

La respuesta remitida, indica que como es conocido, en el último trimestre del año anterior se define el plan de acción. Como evidencia, presentan documento cuyo asunto es: "**Plan de acción 2017 SAAH rechazado**", no presentan documento de aprobación oficial.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA
PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.
PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

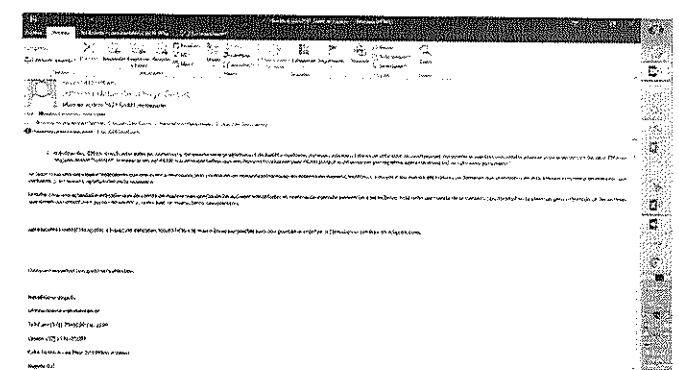
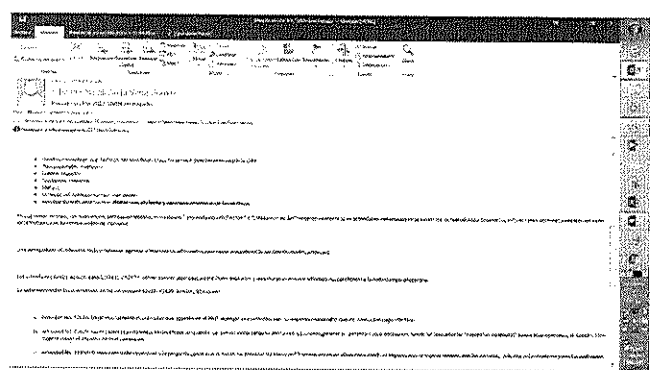
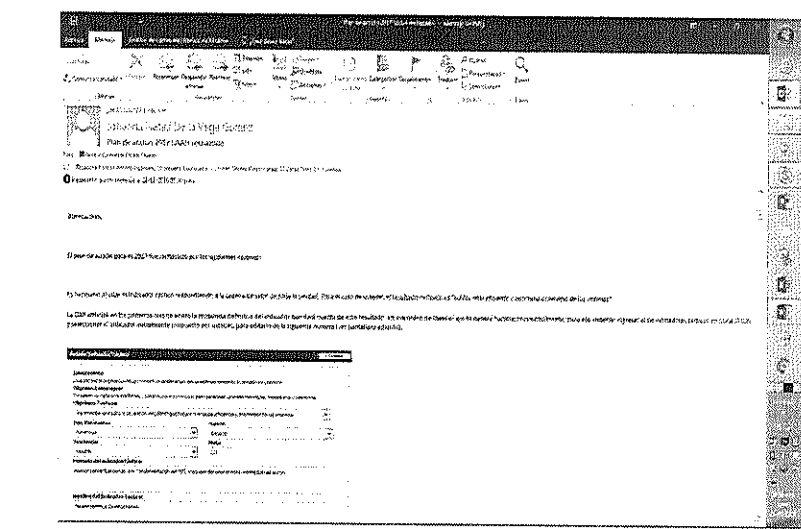
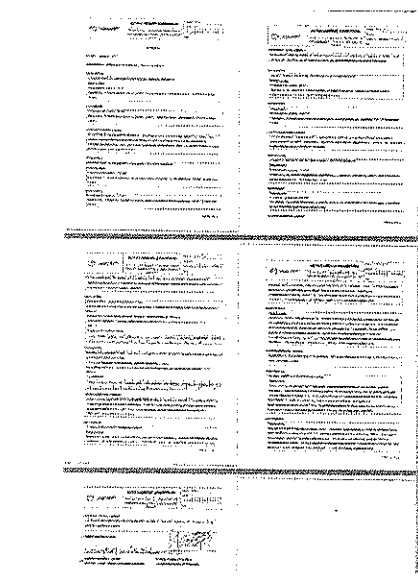
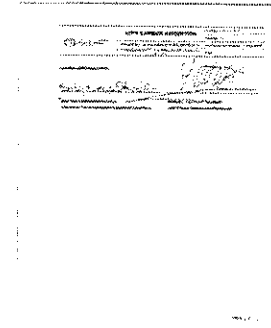
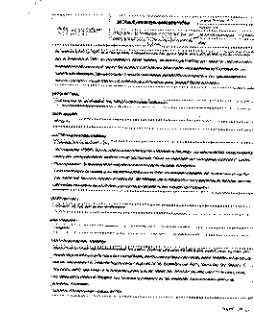
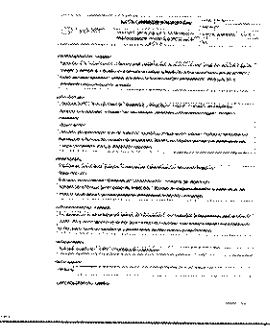
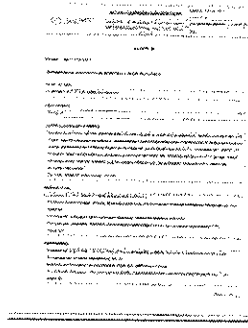
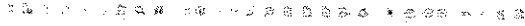
Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 65 de 143

Respecto al acta No. 59 de abril 27 de 2017, remitida como evidencia se encuentra que hace referencia a varios indicadores, **ninguno de los cuales tiene que ver con los de la muestra observada por la OCI**, en la auditoría. Adicionalmente, el correo remitido como evidencia, indica que fue un Plan de Acción Rechazado, conforme a las imágenes de los documentos remitidos, así:



**INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 66 de 143

Para analizar la nueva evidencia remitida con la respuesta al informe preliminar, se presenta el cuadro siguiente en donde se registra por la OCI los comentarios frente a cada indicador de la muestra.

No.	Año y Número Indicador	Dato del Indicador	Situación encontrada en la respuesta al Informe Preliminar	Comentario Final OCI
2016				
1	11308	Proyectar actos administrativos que reconocen o no el pago de la atención humanitaria	<p>En los documentos reportados Acta No. 59 se hace referencia a los siguientes indicadores: 82630, 82793, 82798, 82631, 82629 y táctico 10585.</p> <p>Acta No. 97 se hace referencia a indicador 83488 y 83492.</p> <p>Correo electrónico, de 22 de diciembre cuya referencia es: "Plan de acción 2017 SAAH rechazado"</p>	<p>No hay pronunciamiento sobre este indicador 11308 de la muestra. Con los documentos enviados no se da respuesta a las inquietudes planteadas por la OCI, así: ¿Cómo se controla la proyección de los actos administrativos?</p> <p>o La OCI, cuestiona la construcción del indicador, por cuando no se comprende a qué hace referencia el término finalizados: ¿A proyectados, notificados, cumplidos? ¿Y respecto a la expresión "solicitudes recibidas", ¿solicitudes de qué? Lo anterior se encuentra en la fórmula del indicador de la actividad.</p> <p>o Cómo se realiza la medición de este indicador, si al consultar la muestra de casos, se observó que no todos los casos cuentan con Acto Administrativo y no hay claridad frente a cuáles criterios se deben considerar para que haya o no acto administrativo ante casos o situaciones iguales o similares, lo que debilita la realidad de la medición.</p> <p>o En algunos casos de la muestra observada, se encuentra que los actos administrativos no son proyectados dentro de los términos establecidos ni hay uniformidad en su proyección.</p>
2	11329	Hacer seguimiento al pago efectivo de Atención Humanitaria	<p>En los documentos reportados Acta No. 59 se hace referencia a los siguientes indicadores: 82630, 82793, 82798, 82631, 82629 y táctico 10585.</p> <p>Acta No. 97 se hace referencia a indicador 83488 y 83492.</p> <p>Correo electrónico, de 22 de diciembre cuya referencia es: "Plan de acción 2017 SAAH rechazado"</p>	<p>No hay pronunciamiento sobre este indicador 11329 de la muestra. Con los documentos enviados no se da respuesta a las inquietudes planteadas por la OCI, así: ¿Cómo se hace el seguimiento al pago efectivo de Atención Humanitaria? ¿En dónde queda registrado el seguimiento? ¿Qué dependencia realiza el control del pago efectivo?</p> <p>o La OCI, no encuentra claridad dentro del proceso auditor, frente a la utilidad de la medición de este indicador, por cuanto observa porcentaje significativo de reintegros. No se conoce la real utilidad de la medición, pues no se evidencian las acciones de mejora frente al resultado del indicador.</p> <p>o No es claro para la OCI, a pesar de haber evidenciado el registro de los seguimientos realizados a los "colocados" frente a los "cobrados", para que utilicen el histórico de dicha información, ¿para disminuir el volumen de los reintegros?</p> <p>o Finalmente, no se evidencia que la medición del indicador del proceso genere acciones para la disminución de los reintegros.</p>
3	11331	Realizar la colocación de Atención Humanitaria en los tiempos establecidos	<p>En los documentos reportados Acta No. 59 se hace referencia a los siguientes indicadores: 82630, 82793, 82798, 82631, 82629 y táctico 10585.</p> <p>Acta No. 97 se hace referencia a indicador 83488 y 83492.</p> <p>Correo electrónico, de 22 de diciembre cuya referencia es: "Plan de acción 2017 SAAH rechazado" del Plan de Adquisiciones.</p>	<p>No hay pronunciamiento sobre este indicador 11331 de la muestra. Con los documentos enviados no se da respuesta a las inquietudes planteadas por la OCI, así: ¿Se establecen turnos, como se controlan los turnos? ¿Se cumplen? ¿Quién controla, de que dependen? ¿Quién hace el seguimiento? ¿Bajo qué procedimiento?</p>

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 67 de 143



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

4	11342	Formular el Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas (PAARI), componente de asistencia.	<p>En los documentos reportados Acta No. 59 se hace referencia a los siguientes indicadores: 82630, 82793, 82798, 82631, 82629 y tático 10585.</p> <p>Acta No. 97 se hace referencia a indicador 83488 y 83492.</p> <p>Correo electrónico, de 22 de diciembre cuya referencia es: "Plan de acción 2017 SAAH rechazado"</p>	<p>No hay pronunciamiento sobre este indicador 11342 de la muestra. Con los documentos enviados no se da respuesta a las inquietudes planteadas por la OCI, así: ¿Con que periodicidad? ¿Cómo se maneja el tema frente a la nueva herramienta Entrevista Única de Caracterización, En el año 2017 se ha cambiado este indicador?</p> <p>o La oficina de Control Interno, observa que en el Plan de Acción 2017, contrastado con el Plan de Acción de 2016, incluye elaborar el Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral PAARI, Momento de Asistencia, pero no hace referencia alguna a la herramienta ENTREVISTA UNICA DE CARACTERIZACIÓN, que es la herramienta que se utiliza prioritariamente.</p>
5	11344	Brindar acompañamiento a los procesos de entrega de restos.	<p>En los documentos reportados Acta No. 59 se hace referencia a los siguientes indicadores: 82630, 82793, 82798, 82631, 82629 y tático 10585.</p> <p>Acta No. 97 se hace referencia a indicador 83488 y 83492.</p> <p>Correo electrónico, de 22 de diciembre cuya referencia es: "Plan de acción 2017 SAAH rechazado"</p>	<p>No hay pronunciamiento sobre este indicador 11344 de la muestra. Con los documentos enviados no se da respuesta a las inquietudes planteadas por la OCI, así ¿Cómo se mide? Como se controlan los reportes de Fiscalía. ¿En dónde se guardan los registros para la medición de este indicador?</p>
2017				
6	83487	Solicitudes con giro de Ayuda Humanitaria colocado a víctimas de Hechos Victimizantes Diferentes al Desplazamiento Forzado (HVDDF) incluidas en el RUV	<p>En los documentos reportados Acta No. 59 se hace referencia a los siguientes indicadores: 82630, 82793, 82798, 82631, 82629 y tático 10585.</p> <p>Acta No. 97 se hace referencia a indicador 83488 y 83492.</p> <p>Correo electrónico, de 22 de diciembre cuya referencia es: "Plan de acción 2017 SAAH rechazado"</p>	<p>No hacen pronunciamiento alguno frente al indicador 83487, en la respuesta al informe preliminar.</p>
7	83488	Planes de Atención, Asistencia y Reparación Integral - momento de asistencia diligenciados	<p>En los documentos reportados Acta No. 59 se hace referencia a los siguientes indicadores: 82630, 82793, 82798, 82631, 82629 y tático 10585. Acta No. 97 se hace referencia a indicador 83488 y 83492 y correo electrónico, de 22 de diciembre cuya referencia es: "Plan de acción 2017 SAAH rechazado"</p> <p>No obstante, en la respuesta brindada por escrito indican que el indicador cambio porque antes era PAARI y ahora Encuesta de Caracterización, se referencia en el Acta No. 59, al referirse al indicador 82631, así:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; font-size: small;"> <p>INDICADOR ACTUAL:</p> <p>Indicador 82631 Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral - momento de asistencia</p> <p>Nombre del indicador: Sistema Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral - Momento de Asistencia</p> <p>Área: ASISTENCIA</p> <p>Subárea: ASISTENCIA</p> <p>Indicador de la Actividad: Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral - momento de asistencia</p> <p>Nombre de la fórmula del indicador de la actividad: Número de procesos entregados a través de la plataforma con sistema de gestión de información</p> <p>INDICADOR ANTERIOR:</p> <p>Indicador de la Actividad: Sistema Plan de Atención, Asistencia y Reparación Integral - Momento de Asistencia</p> <p>Nombre de la fórmula del indicador de la actividad: Número de procesos entregados a través de la plataforma con sistema de gestión de información</p> <p>Indicador con sistema de gestión de información</p> <p>JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO:</p> <p>Por decisión de la Jefatura de Operaciones y Planificación a continuación se detallan los cambios al nombre de la actividad de gestión de información al nombre del indicador y de que la medida se estableció en el PNA para mejorar eficiencia y asegurar la calidad de los resultados.</p> </div>	<p>¿No es claro para la Oficina de Control Interno, en que momento y cuál fue la justificación el cambio de hombre de PAARI a Entrevista Única de Caracterización? ¿Son iguales las dos herramientas?</p> <p>Por qué hay comunidades que indican que el PAARI, es una herramienta o fuente de apoyo como si fuera distinta a la herramienta principal Entrevista Única de Caracterización, y para su diligenciamiento los tiempos son muy distintos.</p> <p>En el Acta No. 59 el Indicador referenciado es el 82631 y no al indicador 83488.</p> <p>Además, el Acta No. 97 es suscrita en agosto 12 de 2017, fecha posterior al período auditado.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; font-size: x-small; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">ACTA CAMBIO REGISTRO</p> <p style="text-align: center;">AUTORIZADO</p> <p style="text-align: center;">FECHA: Agosto 14 2017</p> <p style="text-align: center;">MEMORIAL: Encuesta de Caracterización</p> <p style="text-align: center;">ESTADO: []</p> <p style="text-align: center;">PREPARED: []</p> <p style="text-align: center;">REVISADO: []</p> <p style="text-align: center;">APROBADO: []</p> <p style="text-align: center;">AUTORIZADO: []</p> <p style="text-align: center;">FECHA: []</p> <p style="text-align: center;">FIRMA: []</p> </div>
8	83489	Procesos de entrega de cuerpos y restos acompañados	<p>En los documentos reportados Acta No. 59 se hace referencia a los siguientes indicadores: 82630, 82793, 82798, 82631, 82629 y tático 10585. Acta</p>	<p>No se hace referencia alguna frente al indicador 83489, en la respuesta al informe preliminar.</p>

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 68 de 143

		(alojamiento, transporte, alimentación, gastos funerarios) apoyados por la Unidad.	No. 97 se hace referencia a indicador 83488 y 83492 y correo electrónico, de 22 de diciembre cuya referencia es: "Plan de acción 2017 SAAH rechazado"	
9	83490	Hogares víctimas de desplazamiento forzado incluidas en el RUV con carencias en subsistencia mínima con giro de Atención Humanitaria colocado	En los documentos reportados Acta No. 59 se hace referencia a los siguientes indicadores: 82630, 82793, 82798, 82631, 82629 y táctico 10585 . Acta No. 97 se hace referencia a indicador 83488 y 83492 y correo electrónico, de 22 de diciembre cuya referencia es: "Plan de acción 2017 SAAH rechazado"	No se hace referencia alguna frente al indicador 83490 , en la respuesta al informe preliminar.

**PRONUNCIAMIENTO FINAL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
A LA OBSERVACIÓN No. 9**

La respuesta brindada y las evidencias reportadas no desvirtúan la observación, por el contrario, permiten su confirmación, atendiendo a que dentro del proceso auditor uno de sus criterios principales es la **TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN**, y los documentos reportados como respuesta al informe preliminar, no son claros, no hacen referencia puntual a los casos de la muestra observada por la OCI, pero serán considerados para efectos de verificar el seguimiento al Plan de Mejoramiento que debe suscribirse.

SE MANTIENE LA OBSERVACIÓN No. 9

❖ **SITUACIONES PRESENTADAS FRENTE A RECURSOS HUMANOS (PLANTA, CONTRATISTAS DIRECTOS Y CONVENIOS - OPERADORES):**

CRITERIOS PUNTUALES DE EVALUACIÓN FRENTE A LA EVALUACION DE RECURSOS HUMANOS (PLANTA Y CONTRATISTAS DIRECTOS):
Verificar si hay periodos de carencia en el servicio que presta un Operador, al concluir el convenio o contrato que lo vincula con la entidad, que son largos, si queda totalmente en manos de los funcionarios de planta de la entidad, o los contratistas directos de la misma el conocimiento adquirido en la operación, ¿No es mejor que la entidad cuente con todos los recursos centralizados y contrate directamente, a que se cambie constantemente la operación con la tercerización? ¿Los contratos de prestación de servicios profesionales suscritos fueron o son para brindar apoyo a los funcionarios de planta en el desarrollo de sus funciones y las funciones legales de la dependencia? ¿Se puede definir y establecer fácilmente la responsabilidad funcional, es coherente con la práctica?

El Proceso de Gestión de Asistencia, conforme a lo documentado en la CARACTERIZACIÓN, es realizado puntualmente por la Dirección de Gestión Social y Humanitaria – Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, apareciendo también como responsable, la Subdirección General de la entidad.

Es desarrollado por personal de planta, contratistas directos de la entidad, y por Operadores.

✚ **CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FRENTE A TEMAS MISIONALES:**

El equipo auditor consultó, quién es el "par" o persona de planta que asume la labor de enlace con el operador y/o el apoyo al DIRECTOR O SUBDIRECTOR TECNICO, en caso de vacaciones o ausencia temporal o absoluta del contratista designado como **única persona enlace** para el esquema no presencial?



Una de las estrategias que implementa la entidad en temas de Asistencia se materializa a través de roles o esquemas, "**presencial**" y "**no presencial**".

En el esquema "**no presencial**", al consultar con el **Operador Millenium** en visita realizada a sus instalaciones, sobre la forma de interacción entre la UARIV y el OPERADOR para todos los efectos, indican que la interacción se realiza a través de un "**enlace**". Se verifica que quien tiene el rol de enlace con el operador **es una contratista de la UARIV**. Al consultar, quienes más de la UARIV, interactúan para todos los efectos con el operador en el momento de ASISTENCIA, informan **que no hay otro contratista ni persona de planta de personal de la Unidad que asuma dichas responsabilidades**, las cuales también son el apoyo al Director o Subdirector del proceso frente a la supervisión de dicho convenio.

Lo anterior es una debilidad que puede generar un riesgo en la continuidad de la prestación del servicio y de la trazabilidad de la información, en caso de ausencias temporales o absolutas **de la contratista a cargo**, especialmente para épocas de finalización e inicio de año, o épocas de terminación del convenio o contrato con el operador, atendiendo a que en la ejecución estos contratistas son los únicos que conocen realmente la operación.

Ante la implementación, aplicación y control de estrategias misionales, (como la desarrollada por el operador MILLENIUM), es preciso definir con claridad, si hay o no personal de planta con capacidad para realizar dichas actividades (Decreto 2209 de 1998 art. 1). Pero, no se entiende como entre varios funcionarios de Planta con grados 24, 21, 11 y 9, además del Director y la Subdirectora del programa, no existen personal suficiente o competente con las especializaciones requeridas para desarrollar la labor de "**Enlace**" con el operador, si se está desarrollando una estrategia "misional" para la entidad.

Se ha observado en diferentes oportunidades como al concluir la labor del operador (finalización del convenio) o al terminar el año, (terminación contratos de contratistas directos con rol de enlace quienes son los que tienen a cargo la interacción con el operador), los procesos se vuelven lentos para reportar información o se detienen, pues la información no queda en manos del personal de planta, viéndose el proceso y la entidad abocados a esperar hasta que se realice la contratación en el nuevo año del contratista que tenía a cargo dicho rol.

La OCI verifica conforme a la información reportada por el proceso auditado, que en 2016 y aún en 2017, personal de planta se encontraban vinculados para el año 2016 a la SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN, a saber:

CARGO
PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 21
PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 21
PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 21
PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 21
PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 21
PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 24
PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 11
PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 11
PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 11
PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 11

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 70 de 143

PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 11

PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 9

PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 9

PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 9

SUBDIRECTOR TECNICO GRADO 21

En la Planta de Personal, funcionarios con grados como el 24, 21, 11, 9 tienen la competencia y capacidad para actuar como **"enlace" responsable o actuar como "PAR"**, apoyado por un "contratista" si es necesario ante un Operador, pues se asume que el personal de planta tiene los conocimientos, competencia capacidad e idoneidad necesarias para realizar las funciones y actividades propias del proceso.

OBSERVACIÓN No. 10

Atendiendo a que el objeto del operador, en este caso Millenium, es cumplir con una de las estrategias misionales, aspectos tan importantes en la misión de la entidad como dar los lineamientos conceptuales, técnicos y operativos para el correcto desarrollo del proceso de asistencia y atención implementado por la Unidad, controlar y verificar su acertada aplicación, verificar que se ajusten a los cambios en la normatividad vigente y a los parámetros de la política pública, no deben asignarse solo a un contratista de prestación de servicios, deberían designarse en forma compartida si fuere necesario, con un "PAR" de la planta de personal que desarrolle las funciones definidas en los manuales específicos.

**RESPUESTA EMITIDA POR EL PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA
Memorando radicado Orfeo 2017300059553 de 4 de SEPTIEMBRE de 2017
OBSERVACIÓN No. 10**

De acuerdo con lo mencionado en la respuesta de la observación No. 2, al interior de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, se organizó el equipo de trabajo para el seguimiento y control de la ruta integral y canal telefónico y virtual, dentro de los cuales se crearon perfiles especializados para tal fin.

En ese sentido, para el seguimiento de la ruta integral y canal telefónico y virtual, están definidos 3 perfiles de líderes de proceso como son:

- Líder del canal presencial.
- Líder de los esquemas presencial y no presencial en el momento de asistencia.
- Líder del canal telefónico y virtual.

Cada uno de ellos cuenta con un equipo de trabajo, que contribuye al seguimiento operativo, conceptual y financiero de cada uno de los procesos.

Es importante precisar que, la contratación de los mismos se realizó bajo la modalidad de prestación de servicios, toda vez que el personal de planta no es suficiente para dar cumplimiento a todas las funciones a cargo de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria.

Como evidencia a la respuesta brindada para la Observación No. 10, el proceso remitió como información la siguiente información:

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 71 de 143

JULIA 2017 > OBSERVACION 10

Nombre	Fecha de modifica...	Tipo	Tamaño
276 ANA MILEHIDY CASTELLANOS VARG...	25/01/2016 12:13 ...	Adobe Acrobat D...	1.289 KB
278 CHRISTIAN MAURICIO HERNANDEZ ...	25/01/2016 12:12 ...	Adobe Acrobat D...	1.288 KB
307 SONIA MELIZA CASTRO HURTAD	25/01/2016 12:03 ...	Adobe Acrobat D...	1.284 KB

276

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN N° DE 2016, CELEBRADO ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS Y ANA MILEHIDY CASTELLANOS VARGAS

PRIMERA. OBJETO: Prestar sus servicios profesionales para apoyar a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, en la ejecución, seguimiento y control de las actividades inherentes al funcionamiento del canal de atención presencial dispuesto por la Unidad para las Víctimas

278

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN N° DE 2016, CELEBRADO ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS Y CHRISTIAN MAURICIO HERNANDEZ BRITO

PRIMERA. OBJETO: Prestar sus servicios profesionales para apoyar a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, en la ejecución, seguimiento y control de las actividades inherentes al funcionamiento del canal telefónico y virtual dispuesto por la Unidad para las Víctimas

307

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN N° DE 2016, CELEBRADO ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS Y SONIA MELIZA CASTRO HURTADO

PRIMERA. OBJETO: Prestar sus servicios profesionales para apoyar a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, en la ejecución, seguimiento y control de las actividades inherentes al funcionamiento del esquema presencial y no presencial – momento asistencia - dispuestos por la Unidad en el marco del proceso de atención y asistencia a víctimas

Atendiendo a que el perfil de **LIDER DE ASISTENCIA**, tema objeto de la Auditoria, dentro de su contrato, hace referencia a obligaciones contractuales de apoyo, es pertinente que dicho apoyo se asigne en colaboración con funcionarios de planta grados 24, 21, 11, 9, asignados al proceso, para todos los efectos, especialmente frente al tema de ser ENLACE único con el Operador.

PRONUNCIAMIENTO FINAL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LA OBSERVACIÓN No. 10

La respuesta y la evidencia remitida no desvirtúa la debilidad que puede generar un riesgo en la continuidad de la prestación del servicio y de la trazabilidad de la información, en caso de ausencias temporales o absolutas de contratistas a cargo, asignados como líderes para relaciones directas con los operadores, especialmente para épocas de finalización e inicio de año, o épocas de terminación del convenio o contrato con el operador. La operación presencial, no presencial, telefónica y virtual, es parte de la estrategia misional de la entidad, que no puede solamente asignarse a contratistas, debe recaer también en personal de Planta, existiendo asignados para el Proceso de Gestión de Asistencia funcionarios grados 24, 21, 11 y 9.

Los documentos reportados como evidencia (Tres contratos de prestación de servicios), permiten confirmar la observación.

SE MANTIENE LA OBSERVACIÓN No. 10

La contratista que asume el rol de Líder o enlace momento Asistencia con el Operador Millenium, tiene gran cantidad de obligaciones veinte (20) y de las mismas solamente seis (6) hacen referencia al Operador, las demás son distintas conforme a lo observado en el contrato:



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 72 de 143

307



PAZ EQUIDAD EDUCACION

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN N° DE 2016, CELEBRADO ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS Y SONIA MELIZA CASTRO HURTADO

PRIMERA. OBJETO: Prestar sus servicios profesionales para apoyar a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, en la ejecución, seguimiento y control de las actividades inherentes al funcionamiento del esquema presencial y no presencial - momento asistencia - dispuestos por la Unidad en el marco del proceso de atención y asistencia a víctimas.

SEGUNDA. ACTIVIDADES ESPECIFICAS: En desarrollo de la cláusula primera del presente, el CONTRATISTA se compromete a realizar las siguientes actividades específicas:

1. Desarrollar las actividades previstas dentro del proceso de medición de carencias para la entrega de Atención Humanitaria.
2. Apoyar en la definición de estrategias que permitan facilitar la entrega de la atención humanitaria a las víctimas.
3. Llevar a cabo la articulación y el seguimiento en los temas operativos, conceptuales, financieros y contractuales del área a su cargo.
4. Apoyar el proceso de implementación de los esquemas y las modalidades de atención que hacen parte proceso de atención y asistencia a víctimas.
5. Brindar soporte en aspectos operativos, conceptuales, financieros y contractuales del esquema presencial y no presencial- momento asistencia - del proceso de atención y asistencia a víctimas.
6. Articular acciones con la instancia designada por las direcciones territoriales para la adecuada ejecución del esquema presencial y no presencial- momento asistencia-o
7. Realizar seguimiento específico a los procesos, responsabilidades, actividades y tareas asignadas al área correspondiente.
8. Promover el cumplimiento de las metas definidas por cada área en el marco del proceso de atención y asistencia a víctimas.
9. Integrar las acciones del esquema presencial y no presencial -momento asistencia-, a los demás procesos misionales de la Unidad.
10. Presentar los informes y reportes que den cuenta de la ejecución del esquema presencial y no presencial- momento asistencia-o
11. Apoyar el seguimiento al operador, de acuerdo con los lineamientos que le indiquen para el efecto.
12. Apoyar la definición del esquema de comunicación asertiva entre la Unidad y el Operador.
13. Apoyar en la definición del esquema de seguimiento a la ejecución presupuestal y contractual de la operación.
14. Apoyar el diseño de la estrategia que recoja los planteamientos de las Direcciones territoriales para el mejoramiento continuo de la implementación del esquema presencial y no presencial – momento asistencia.
15. Apoyar la coordinación de los procesos de formación que se deban realizar al recurso humano que haga parte del esquema presencial y no presencial.
16. Garantizar la mejora continua en cada uno de los procesos y procedimientos en el marco del esquema presencial y no presencial.
17. Garantizar la estricta confidencialidad sobre la información suministrada por las distintas entidades y autoridades, y no divulgar ni utilizar en beneficio propio ni de terceros la información que conozca con ocasión del contrato.
18. Hacer parte de los Comités Verificadores y evaluadores de procesos de selección que adelante la UNIDAD, en el evento en el que sea designado.
19. Apoyar a la Dirección de Gestión Social y Humanitaria y a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, a encaminar sus actuaciones y a encuadrar la operación y la dinámica propia de sus competencias en materia de asistencia y atención humanitaria, a las exigencias que demande un escenario de post conflicto.
20. Cumplir las demás actividades relacionadas con el objeto del contrato que sean acordadas con el supervisor.

Las actividades desarrolladas por la contratista realizadas en los meses de NOVIEMBRE Y DICIEMBRE de 2016, ad portas de la conclusión del contrato de prestación de servicios, fueron las siguientes relacionadas en los Informes de Supervisión y en ninguna se observa el empalme con la persona asignada para recibir sus roles y obligaciones, **en caso de no ser nuevamente vinculada para el siguiente año:**



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 73 de 143

UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN	Código: 150.19.15-8	Versión: 05
Proceso de Gestión Contractual	Procedimiento Planeación Contractual	Fecha de Emisión: 26/07/2017	Fecha de Revisión: 26/07/2017

FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN
DICIEMBRE DE 2016

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN HUMANITARIA

FECHA INFORME:

Del 31 de Mar del 2016

CONTRATO N° 007

FECHA FIRMA: Del 15 de Mar del 2016

OBJETO DEL CONTRATO

Prestar los servicios profesionales para apoyar a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria en la ejecución, seguimiento y control de las actividades referentes al funcionamiento del esquema financiero y su operación - momento ejecución - dispuestas por la Unidad en el marco del proceso de atención y asistencia a víctimas.

FECHA CUMPLIMIENTO REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO, EJECUCIÓN Y LEGALIZACIÓN Y/O FLECHA ACTA DE FINICIO

Del 15 de Mar del 2016

AVANCE CONTRATO

Del 26%

Porcentaje 162%

INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA O PROBLEMAS EN LA EJECUCIÓN ATRIBUIBLES AL CONTRATISTA

No X SI

Detallar sustentadamente los hechos de incumplimiento y las acciones emprendidas.

UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN	Código: 150.19.15-8	Versión: 05
Proceso de Gestión Contractual	Procedimiento Planeación Contractual	Fecha de Emisión: 26/07/2017	Fecha de Revisión: 26/07/2017

FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN
DICIEMBRE DE 2016

SE ESTÁ CUMPLIENDO LAS FUNCIONES DE SUPERVISIÓN CONFORME AL MANUAL DE CONTRATACIÓN Y AL CONTRATO

No X SI

- Describir detalladamente presentas dentro del proceso de inclusión de terceros con la Unidad de Atención Humanitaria.
- Adecuar el diseño de estrategias que permitan facilitar el trabajo de la Atención Humanitaria en los sistemas.
- Llevar a cabo el monitoreo y seguimiento en los niveles operativos, conceptuales, financieros y contractuales del área a cargo.
- Realizar el proceso de implementación de los esquemas e involucrarlos de atención con las partes interesadas.
- Brindar el soporte en aspectos contractuales, contractuales, financieros y contractuales de la Ruta Integral.
- Actuar conforme con las matrices designadas por las Direcciones Técnicas para la adecuada ejecución de la Ruta Integral.
- Realizar seguimiento específico a los procesos, responsabilidades, actividades y tareas asignadas al área correspondiente en el Marco de la Ruta Integral.
- Promover el cumplimiento de las metas establecidas por cada área en el Marco de la Ruta Integral.
- Integrar las acciones de la Ruta Integral a los demás procesos, materiales de la Unidad.
- Presentar los informes y reportes que demuestren la ejecución de la Ruta Integral.
- Apoyar el seguimiento al operador de Ruta Integral de acuerdo a los lineamientos que se establecen para el efecto.
- Asegurar la definición del esquema de implementación, así como entre la Unidad y el Operador.
- Apoyar en la definición del esquema de seguimiento a la ejecución de los procesos y contractuales de la Operación.
- Acompañar las reuniones del Comité Nacional de Ruta Integral.
- Apoyar el diseño de la estrategia que incluye el perfeccionamiento de las Direcciones Técnicas para el mejoramiento continuo de la implementación de la Ruta Integral.
- Apoyar la actualización de los contratos de formación que se están realizando al Recurso Humano que haga parte de la Ruta Integral.

UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN	Código: 150.19.15-8	Versión: 05
Proceso de Gestión Contractual	Procedimiento Planeación Contractual	Fecha de Emisión: 26/07/2017	Fecha de Revisión: 26/07/2017

FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN
DICIEMBRE DE 2016

ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR EL CONTRATISTA DENTRO DEL PERÍODO ANALIZADO EN EL PRESENTE INFORME DE SUPERVISIÓN

1. Seguimiento y reporte de novedades de contratación de estancias integradas escolar presencial y no presencial, considerando la base general de contratación, envío de hojas de vida y seguimiento al proceso de selección y contratación (ANEXO - CARPETA TALENTO HUMANO)
2. Seguimiento y reporte de novedades de contratación de estancias integradas escolar presencial y no presencial de los estancias integradas administradas en modalidad de PAAR, sustitución, cancelación y contratación en modalidad de asistencia (ANEXO - DOCUMENTO ESQUEMA PRESENCIAL Y NO PRESENCIAL)
3. Revisión, análisis y devolución de los informes laborales entregados por el auditor sobre la operación presencial y no presencial de los estancias integradas (ANEXO - DOCUMENTO ESQUEMA PRESENCIAL Y NO PRESENCIAL)
4. Ejecución de convenios para la Subdirección en seguimiento de talento humano necesario para la operación de asistencia en el esquema presencial dirigido a los diferentes niveles de apoyo (ANEXO - TALENTO HUMANO)
5. Realización a requerimiento de las direcciones técnicas frente a cambios de rol de estancias de asistencia, considerando los planes, necesidades de personal y demás solicitudes en el marco de sus áreas (ANEXO - SEGUIMIENTO ESQUEMA PRESENCIAL)
6. Seguimiento al desarrollo de la operación del esquema no presencial en la ciudad de Bogotá (Causa (ANEXO-CARPETA SEGUIMIENTO NP-PC-PAAR))
7. Revisión y firma de acuerdos de confidencialidad de los estancias integradas en el esquema presencial y no presencial (ANEXO-CARPETA OPERACIÓN USUARIO)
8. Revisión y análisis de informe de productividad semanal del esquema no presencial que se encuentra desarrollando labores en la sede de Bogotá (ANEXO - SEGUIMIENTO ESQUEMA NO PRESENCIAL)
9. Revisión y reintegro al cuadro del esquema presencial según contenido y acciones desarrolladas en el informe de sustitución, cancelación o contratación por las unidades del esquema presencial (ANEXO - SEGUIMIENTO ESQUEMA PRESENCIAL)
10. Revisión y seguimiento a las necesidades del esquema presencial que afectan el cumplimiento de parte por parte de este requisito, así como la implementación al operador de talento humano a las acciones de seguimiento para ellas (ANEXO - SEGUIMIENTO ESQUEMA PRESENCIAL)
11. Asignación de tareas para el esquema no presencial con elaboración de PAAR y dar soporte de respuesta para respuesta escrita (ANEXO - SEGUIMIENTO ESQUEMA NO PRESENCIAL)
12. Seguimiento de creación e inscripción de usuarios de CRM tal como de los operadores del CCOO (ANEXO-CARPETA OPERACIÓN USUARIO)

LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO ESTÁ ESTRUCTURADO SOBRE UN PROGRAMA DE ACTIVIDADES.

No X SI

En caso afirmativo detallar brevemente el programa con el contenido de las actividades de cada una de ellas.

DESARROLLO DEL CONTRATISTA AJUSTADO A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS DOCUMENTOS DEL CONTRATO (PLIEGO DE CONDICIONES, ADENDA, PROPUESTA, CONTRATO Y OTROS DOCUMENTOS).

No X SI

**OBSERVACIÓN No. 11**

No se observa un protocolo de reemplazo o manejo por parte de personal de Planta frente a la labor de los contratistas que desarrollan sus obligaciones como enlace con los Operadores.

RESPUESTA EMITIDA POR EL PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA
Memorando radicado Orfeo 2017300059553 de 4 de SEPTIEMBRE de 2017
OBSERVACIÓN No. 11

Frente a esta observación, es necesario recordar que, como es de conocimiento general, la planta de personal de la Entidad no es suficiente para las cargas laborales que se encuentran identificadas, es por ello que la Unidad, mantiene la figura de contratación por modalidad de prestación de servicios con el fin de cumplir a cabalidad con la misionalidad.

Por otra parte, la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria bajo la directriz de Beatriz Carmenza Ochoa, mantiene la línea de trabajo en donde todos los funcionarios y contratistas deben mantener un conocimiento de lo que se realiza al interior de las líneas de acción definidas en el momento de ejecución de las funciones establecidas normativamente. A la fecha en ningún momento se ha llevado a realizar un incumplimiento a un requerimiento por ausencia de personal, si bien se reconoce que esta situación ha sido identificada a través de diferentes experiencias de la OCI, especialmente en las DT, no quiere decir que en la SAAH se evidencie dicha situación, por tanto, llama mucho la atención de la observación realizada.

Adicional a esto, la SAAH ha establecido mecanismos de socialización de la información que se genera al interior de los equipos de trabajo, que permiten identificar la trazabilidad y la gestión de las mismas. Estas estrategias se orientan a la realización mensual de informes de gestión y reuniones de equipo bimensuales en donde los colaboradores de la SAAH se involucran en gestión de cada una de las líneas de trabajo. (Anexos Observación 11.)

Adicional a la respuesta remitida frente a la Observación No. 11, el proceso de Gestión para la Asistencia, remite como evidencia la siguiente documentación con la respuesta al informe preliminar:

Nombre	Fecha de modifica...	Tipo	Tamaño
Acta Reunion SAAH Julio	15/08/2017 11:14 a...	Adobe Acrobat D...	1,042 KB
Acta Reunión SAAH Mayo	12/06/2017 10:46 a...	Adobe Acrobat D...	548 KB
Informe de Gestión Abril SAAH	01/09/2017 08:53 a...	Elemento de OutL...	1,675 KB
Informe de Gestión Febrero SAAH	01/09/2017 09:52 a...	Elemento de OutL...	1,581 KB
Informe de Gestión Mayo SAAH	01/09/2017 09:50 a...	Elemento de OutL...	1,702 KB
Informe de Gestión SAAH Enero	01/09/2017 08:51 a...	Elemento de OutL...	1,897 KB
Informe de Gestión SAAH Julio	01/09/2017 08:49 a...	Elemento de OutL...	1,638 KB
Informe de Gestión SAAH Junio	01/09/2017 08:55 a...	Elemento de OutL...	1,689 KB
Informe de Gestión SAAH Marzo	01/09/2017 08:52 a...	Elemento de OutL...	1,634 KB

La Oficina de Control Interno, frente a esta evidencia, encuentra fortalezas y debilidades, como son:

- Fortalezas: Para el año 2017, se evidencian informes de gestión que se comparten con miembros del proceso, que permiten Gestión del Conocimiento.
- Debilidad: Todos los documentos remitidos, fueron suscritos para el año 2017, ninguna evidencia reportada frente a los mismos para el año 2016.

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 76 de 143

- La Oficina de Control Interno, **no cuestiona** la contratación necesaria para el apoyo de la gestión misional, la observación hace referencia puntual, a que los liderazgos se entregan a personal contratista que debe ser el apoyo del personal de planta y a la necesidad de que, en caso de presentarse ausencias del personal contratista asignado, se tenga claro el proceso y las instrucciones que deben seguirse en caso de sus ausencias de los contratistas responsables de ser los únicos enlaces con Operadores.

**PRONUNCIAMIENTO FINAL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
A LA OBSERVACIÓN No. 11**

Dentro de los documentos reportados como evidencia, no se observa un protocolo de reemplazo o manejo por parte de personal de Planta frente a la labor de los contratistas que desarrollan sus obligaciones como enlace con los Operadores. La emisión de un informe, siendo una herramienta útil para contar con información sobre el proceso, no suplente la necesidad de contar con un Protocolo, entendido como una serie de instrucciones que se fijan, para la actuación en caso de ausencia del contratista responsable asignado.

SE MANTIENE LA OBSERVACIÓN No. 11**OBSERVACIÓN No. 12**

La OCI encuentra que temas misionales se encuentran tercerizados en algunas de sus etapas y en las visitas de recorrido realizadas por el equipo auditor, aun cuando observó como positivo para la Unidad gran capacidad instalada en la gestión y operación de los "operadores" (recursos humanos, físicos, financieros, tecnológicos, etc.), no obstante, la "gestión del conocimiento", adquirida con la práctica, la ejecución y la operación del operador, se queda en manos de terceros, contratistas y no en personal de planta, lo que genera dificultades especialmente en los periodos de carencia en el servicio que presta un Operador al concluir el convenio o contrato que lo vincula con la entidad.

**RESPUESTA EMITIDA POR EL PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA
Memorando radicado Orfeo 2017300059553 de 4 de SEPTIEMBRE de 2017
OBSERVACIÓN No. 12**

La Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria desvirtúa de alguna manera la observación realizada, toda vez que se afirma que "la "gestión del conocimiento", adquirida con la práctica, la ejecución y la operación del operador, se queda en manos de terceros, contratistas y no en personal de planta" no necesariamente se pierde puesto que para las contrataciones de los planes, programas y/o proyectos a cargo de la Subdirección de Asistencia y Atención



Humanitaria, se relaciona como obligación contractual la entrega a la Unidad, de toda la documentación que se genere durante la ejecución de los contratos, convenios y/u órdenes de compra, de acuerdo con lo relacionado a continuación:

- **Convenio de Asociación:**

21. Entregar a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, toda la información en original y copia, en medio físico y digital, que se genere durante la ejecución y vigencia del Convenio.

- **Acuerdo Marco de Precios – Centro de Contacto:**

11.68 Realizar y entregar a la Entidad Compradora los reportes establecidos en el Acuerdo Marco de Precios y cualquier otro solicitado por la Entidad Compradora.

11.71 Entregar la información necesaria para que la Entidad Compradora pueda configurar sus servicios con otro Proveedor al vencimiento de la Orden de Compra, así como la información de tipificación de llamadas de entrada y de salida, en una base de datos, la configuración del IVR, guiones y preguntas y respuestas frecuentes que se hayan realizado con la Entidad Compradora durante la ejecución de la Orden de Compra.

Adicional a esto, la SAAH ha establecido mecanismos de socialización de la información que se genera al interior de los equipos de trabajo, que permiten identificar la trazabilidad y la gestión de las mismas. Estas estrategias se orientan a la realización mensual de informes de gestión y reuniones de equipo bimensuales en donde los colaboradores de la SAAH se involucran en gestión de cada una de las líneas de trabajo. Anexo Observación 11.

No reporta el proceso evidencia frente a la Observación No. 11, adicional a la respuesta brindada.

**PRONUNCIAMIENTO FINAL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
A LA OBSERVACIÓN No. 12**

La explicación brindada para desvirtuar esta observación, es lógica frente a las exigencias contractuales realizadas para ser llevadas a cabo al momento de la terminación del vínculo contractual entre la entidad y el operador, no obstante, la experiencia adquirida con la práctica en la ejecución y la operación de los procedimientos y procesos, respecto a los programas, planes y proyectos que se tercerizan son de quien efectivamente los realizan y quienes realizan la operación son fundamentalmente miembros del equipo del Operador y no en personal de planta de la entidad, quienes no intervienen en dichos procedimientos. La experiencia adquirida con la práctica, en muchos casos, no se transfiere solamente con informes. Respecto a los mecanismos de socialización de información que permitan identificar trazabilidad y gestión serán consideradas para ser verificadas al momento del seguimiento del Plan de Mejoramiento.

SE MANTIENE LA OBSERVACIÓN No. 12

✦ **CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FRENTE A TEMAS FINANCIEROS:**

En algunos contratos de prestación de servicios suscritos para el apoyo a la DGSAH y SAAH, se observan establecidas obligaciones contractuales de tipo financiero, relacionadas con actividades de pagos.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 78 de 143

En algunos estudios previos se hace referencia a la creación del equipo EAATSAAH (para la época), equipo operativo, relacionado en su mayoría con aspectos financieros y de pagos.

Dentro de las **funciones legales** (Decreto 4802 de 2011) de la DGSH y la SAAH, no se encuentran funciones relacionadas con el área financiera, ni de pagos. Y, dentro de las funciones del personal de planta asignado a esas mismas dependencias, señaladas en el **Manual de Funciones**, tampoco se encuentran funciones financieras o actividades relacionadas con pagos.

No obstante, las obligaciones de algunos contratistas para 2016 y lo corrido del 2017 de la DGSH y de la SAAH, vinculados directamente para esas dependencias, para apoyar a los funcionarios de planta de la dependencia en el desarrollo de la función de la misma, cuentan con obligaciones y actividades que **más que ser de apoyo al trámite de solicitudes de asistencia y atención humanitaria**, son actividades de **tipo financiero y de pagos**, las cuales no tienen relación con las funciones asignadas por ley a dichas dependencias, como: Colocación de giros, generación y remisión de archivo para operador bancario, proyección y solicitud de recursos a ejecutar, verificación y seguimientos a saltos y movimientos en las cuentas centralizadoras, elaboración y actualización de auxiliares de cuenta, seguimientos a desembolsos en las cuentas centralizadoras, y especialmente las de **control y seguimiento financiero**, etc. , que son funciones directas de la Secretaria General – Grupo de Gestión Financiera, como se puede observar a continuación:

En este contexto, se crea el Equipo de Apoyo al Trámite de Solicitudes de Asistencia y Atención Humanitaria (EATSAAH) como parte de un grupo interno de trabajo adscrito con carácter operativo a la Dirección de Gestión Social Humanitaria, con el fin de apoyar las funciones de la misma y encargado de realizar las siguientes actividades:

3. Colocación de giros de asistencia humanitaria: (a) Generar archivo con solicitudes viables para colocación. (b) Actualización de la base de datos con histórico de colocaciones (Unidad e ICBF). (c) Realizar verificaciones con variables de control. (d) Realizar la marcación de las solicitudes a colocar. (e) Generación y remisión de archivo para operador bancario. (f) Actualización de la información remitida por el operador bancario en la base de datos. (g) Generar y remitir al operador bancario los procesos correspondientes a ayuda humanitaria para hechos diferentes a desplazamiento forzado y subsidiariedad.
4. Avisos de pago. (a) Informar mediante remisión de orden de pago diario al ICBF, CCIO las colocaciones disponibles. (b) Elaborar y enviar los avisos de pago a las direcciones territoriales con la información de las colocaciones realizadas.
6. Control y seguimiento financiero: (a) Proyección y solicitud de recursos a ejecutar. (b) Verificación y cargue en la base de datos de los pagos y reintegros reportados por el operador bancario. (c) Verificación y seguimiento a saldos y movimientos en las cuentas centralizadoras. (d) Verificación y validación de cuentas de cobro del operador bancario. (e) Elaboración y actualización de auxiliares de cuenta. (f) Informes de seguimiento a ejecución financiera. (g) Enlace con el grupo de gestión financiera y contable. (h) Seguimiento a desembolsos en las cuentas centralizadoras. (i) Elaboración insumos para liquidación de contratos con operador bancario.

CONTRATOS DE LA DGSH Y DE LA SAAH PARA TEMAS FINANCIEROS

No. Contrato	Contratista	Identificación	Dependencia	Objeto Contractual	TEMA FINANCIEROOCI
299	LORENA PAOLA CONDE CERQUERA	52719145	DGSH	"Prestación de servicios profesionales para realizar el <u>seguimiento presupuestal y financiero</u> de los procesos y de los contratos y/o convenios suscritos por la Dirección de Gestión Social y Humanitaria sus Subdirecciones y Equipos de Trabajo conforme a las competencias propias de la dirección.	Presupuestal y financiero



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 79 de 143

295	JULIAN ALFONSO SERRANO LOPEZ	1101755694	SAAH	Prestar sus servicios a la Dirección de Gestión Social y Humanitaria para realizar los procesos de verificación y depuración de la información recibida de los canales y/o ruta de atención y <u>ejecutar las novedades relativas al proceso de pagos</u> de asistencia humanitaria y de ayuda humanitaria en especie.	PAGOS
302	MARCELA ANDREA TABARES GIRALDO	52420541	SAAH	Prestar servicios profesionales a la Dirección de Gestión Social y Humanitaria para orientar los conceptos, respuestas, <u>reglamentación de procesos de pago</u> de asistencia humanitaria y apoyar la supervisión de contratos y ser enlace misional del equipo de pagos.	PAGOS
308	TATIANA PAOLA ANAYA MARTELO	1047394766	SAAH	Prestar sus servicios a la Dirección de Gestión Social y Humanitaria para realizar el <u>trámite de los requerimientos relativos al estado de pagos de</u> asistencia humanitaria, ejecutar novedades, realizar cruces de información y <u>apoyar la gestión administrativa del proceso de pagos.</u>	PAGOS
309	YEISON EDUARDO ROMERO HERNANDEZ	80227599	SAAH	Prestar servicios profesionales a la Dirección de Gestión Social y Humanitaria para apoyar el <u>seguimiento y control de la gestión financiera y presupuestal</u> de los recursos de asistencia humanitaria y de los operadores bancarios, así como servir de enlace con el Grupo de Gestión Financiera y Contable.	FINANCIERO Y PRESUPUESTAL
410	AMPARO PEÑA BLANCO	1012360555	SAAH	Prestar sus servicios a la Dirección de Gestión Social y Humanitaria para realizar el trámite de los <u>requerimientos relativos al estado de pagos</u> de asistencia humanitaria, ejecutar novedades, realizar cruces de información y apoyar la gestión administrativa del proceso de pagos.	PAGOS
421	DAVID ANDRES HENAO LOPEZ	79987049	SAAH	Prestar sus servicios a la Dirección de Gestión Social y Humanitaria para realizar los procesos de verificación y depuración de la información recibida de los canales y/o ruta de atención y <u>ejecutar las novedades relativas al proceso de pagos</u> de asistencia humanitaria y de ayuda humanitaria en especie.	PAGOS
426	GIOVANY DIAZ GARCÍA	93061687	SAAH	Prestar servicios profesionales a la Dirección de Gestión Social y Humanitaria para <u>realizar los procesos de colocación y seguimiento de giros</u> de asistencia humanitaria, elaborar informes de gestión, reporte de indicadores y liderar el Sistema Integrado de Gestión en el equipo de pagos.	COLOCACION Y SEGUIMIENTO DE GIROS
294	JUDITH OMAIRA RODRIGUEZ MUÑOZ	53048308	DGSH	Prestar a la Dirección de Gestión Social y Humanitaria sus servicios personales para realizar el <u>seguimiento contractual, ejecución financiera</u> , planeación del proceso y todos aquellos que se requieran en apoyo a la gestión de la Entidad.	FINANCIERO

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 80 de 143

Aunque ya no exista el EAATSAAH, si existe un equipo de trabajo para el desarrollo de dichas actividades financieras y de pagos, y considera el equipo auditor pertinente, atender el principio establecido por el Decreto 2489 de 2006, que brinda las pautas para la conformación de grupos internos de trabajo, dispone **“ARTÍCULO 8°. GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO. Cuando de conformidad con el artículo 115 de la Ley 489 de 1998, los organismos y entidades a quienes se aplica el presente decreto creen grupos internos de trabajo, la integración de los mismos no podrá ser inferior a cuatro (4) empleados, destinados a cumplir las funciones que determine el acto de creación, las cuales estarán relacionadas con el área de la cual dependen jerárquicamente”**. “Los Grupos Internos de Trabajo deben estar conformados mediante acto administrativo de creación, en el que se determine las tareas que deberán cumplir y las consiguientes responsabilidades destinados a cumplir las funciones que determine el acto de creación, las cuales estarán relacionadas con el área de la cual dependen jerárquicamente”. (Resalte fuera de texto) y aplicar dicho principio también en relación a contratos de prestación de servicios asignados a una dependencia o proceso, para que estén sus objetos y actividades acordes con la naturaleza del cargo o del área de desempeño que se apoya, es decir dentro del marco de sus funciones y competencias, para efectos de control y asignación de responsabilidades.

OBSERVACIÓN No. 13

Falta de correspondencia y/o coherencia entre las funciones asignadas a la entidad conforme a su estructura por el Decreto 4802 de 2011 y el manual de funciones para funcionarios de planta, respecto a la asignación de obligaciones y actividades para los contratistas, que se deben vincular para apoyar a la dependencia.

**RESPUESTA EMITIDA POR EL PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA
Memorando radicado Orfeo 2017300059553 de 4 de SEPTIEMBRE de 2017****OBSERVACIÓN No. 13**

De conformidad con las funciones establecidas a la DGSJ mediante el Decreto 4802 de 2011 se aduce que la dirección debe **coordinar** la “entrega de la asistencia y ayuda humanitaria a las víctimas en los términos establecidos en la Ley 1448 de 2011 y demás normas concordantes” y **coordinar** la “implementación de los planes, programas y proyectos que en materia de ayuda, atención y asistencia humanitaria se adopten en la Unidad a nivel nacional, departamental, distrital y municipal”, ejercicio y labor que se ha venido cumpliendo a través de la contratación de la operación bancaria desde el año 2012, y es por esto que se ha derivado la necesidad de contar con un equipo interdisciplinario que apoye desde todos los campos (técnico-operativo y financiero) la entrega de asistencia y ayuda humanitaria a las víctimas, lo anterior se soporta en las funciones establecidas en el Manual de Contratación y Supervisión de la Unidad y demás normas referidas las cuales refieren:

...“ El supervisor del contrato una vez designado, deberá hacer seguimiento a la ejecución del contrato en los términos previstos en el mismo, para lo cual dará aplicación a los parámetros previstos en la Circular 2 de 2014 y en lo indicado en el presente Manual de Contratación”...

...“El supervisor representa a la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas frente al contratista, para efecto del seguimiento, verificación y control de la ejecución del cumplimiento de las obligaciones derivadas del



contrato. La actividad de supervisión consiste en el seguimiento técnico, administrativo, **financiero, contable**, y jurídico que sobre el cumplimiento del objeto del contrato, es ejercida por la misma entidad estatal cuando no requieren conocimientos especializados.

Para la supervisión, la Entidad estatal podrá contratar personal de apoyo a la misma²...

De igual forma el manual de contratación y supervisión de la unidad establece funciones al supervisor de seguimiento presupuestal tales como:

- ...Una vez efectuado el **pago** y sin perjuicio de la información que se remite al Grupo de Gestión Financiera, el supervisor deberá enviar al Grupo de Gestión Documental, todos los documentos que den cuenta de la actividad de supervisión, de ejecución y pago, con el fin de que sean integrados al expediente contractual respectivo.
- Solicitar al contratista los soportes de la correcta **inversión del anticipo y/o de los demás recursos girados al contratista o terceros**, según las estipulaciones del contrato y/o convenio, y en el caso de evidenciarse un posible incumplimiento, informar oportunamente al Grupo de Gestión Contractual.
- Cuando el contratista deba reintegrar dineros por concepto de rendimientos financieros o devolver recursos, el supervisor solicitará al Grupo de Gestión Financiera el número de cuenta donde deben consignarse, hará **seguimiento al reintegro** respectivo y remitirá copia de la consignación a dicho Grupo.
- Realizar el **control financiero y contable de los recursos del contrato o convenio** y remitir los soportes respectivos al Grupo de Gestión Financiera.
- Verificar antes del **autorizar el pago**, que el contratista hubiere llevado a cabo los aportes a la Seguridad Social en Salud y Pensión, riesgos profesionales y parafiscales...³

Por lo anteriormente mencionado desde la DGSJ, se consideró viable y pertinente contar con un equipo de profesionales que apoyara la labor de supervisión de los contratos y/o convenios suscritos en pro de las víctimas a fin de materializar la entrega de ayuda y atención humanitaria y cuyas actividades a grandes rasgos detallan lo siguiente:

299	LORENA PAOLA CONDE CERQUERA	"Prestación de servicios profesionales para realizar el seguimiento presupuestal y financiero de los procesos y de los contratos y/o convenios suscritos por la Dirección de Gestión Social y Humanitaria sus Subdirecciones y Equipos de Trabajo conforme a las competencias propias de la dirección.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión Facturación de los contratos y/o convenios suscritos (Operador Bancario- Contratos de Arrendamiento-Cuentas de Cobro Recurso Humano-Convenios de Asociación Embera, entre otros) • Seguimiento presupuestal de los contratos y/o convenios suscritos a fin de generar alertas en la ejecución de los mismos. • Trámite de liberaciones y demás ajustes presupuestales derivados de la ejecución contractual • Enlace con el Grupo de Gestión Financiera a fin de legalización de las cuentas de cobro a cargo de la DGSJ y sus subdirecciones.
-----	-----------------------------	---	--

294	JUDITH OMAIRA RODRIGUEZ MUÑOZ	Prestar a la Dirección de Gestión Social y Humanitaria sus servicios personales para realizar el seguimiento contractual, ejecución financiera , planeación del proceso y todos aquellos que se requieran en apoyo a la gestión de la Entidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo en la revisión financiera de los contratos y/o convenios suscritos para efectos de liquidación. • Radicación cuentas de cobro • Verificación de pagos en los expedientes contractuales • Seguimiento herramienta "totoro" respecto de los saldos a ejecutar de los contratos de recurso humano.
-----	-------------------------------	---	--

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 82 de 143



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

No se reporta evidencia en respuesta de Informe Preliminar, respecto a la Observación No. 13.

PRONUNCIAMIENTO FINAL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LA OBSERVACIÓN No.13

La respuesta es válida, frente a los dos (2) contratistas con labores financieras, vinculados solamente a **apoyar la supervisión** de los contratos o convenios como el del Operador Bancario.

Pero, la observación de la OCI está orientada a la ejecución y operación de actividades financieras como son las de asignación y colocación y control de recursos, etc., distintas a la de apoyo a la supervisión. El supervisor no ejecuta financieramente sino observa y verifica que se haga bien lo establecido en el contrato con el operador bancario.

Los contratistas de la muestra observada que dieron pie a la observación, realizan actividades de ejecución y operación financiera que son de competencia, en su mayoría, del Grupo de Gestión Financiera de la Secretaría General.

SE MANTIENE LA OBSERVACIÓN No. 13

✚ CONVENIOS – OPERADORES:

La **OFICINA DE CONTROL INTERNO**, solicitó el listado de los convenios, contratos u órdenes de compra relacionados con los Operadores vinculados al PROCESO DE GESTIÓN DE ASISTENCIA, durante el año 2016 y 2017 a la SAAH, con el fin de verificar su interacción con el proceso y los procedimientos oficiales publicados, especialmente en lo relacionado con temas de pagos, para poder seguir la trazabilidad de los mismos, frente a las líneas presupuestales observadas, conforme al alcance de la auditoría.

La SAAH remitió el siguiente listado, con archivos documentales de cada uno, de los cuales los resaltados se tomaron como muestra para la verificación general, por estar relacionados con las líneas presupuestales escogidas en el alcance de la auditoría.

1. Orden de compra 1188 de 2014, con Millenium BPO.
2. Orden de compra 6108 de 2015, con Américas BPS.
3. **Convenio 1402 de 2016, con Unión Temporal Entrega Digna.**
4. **Convenio 843 de 2017 con Unión Temporal Entrega Digna.**
5. **Contrato 1437 de 2014 con el Banco Davivienda, con sus respectivos otro si hasta el 31 de enero de 2017.**
6. Orden de compra 6679 de 2016, con el Banco Agrario, hasta el 31 de enero de 2017.
7. **Contrato 1512 de 2106 con el Banco Agrario de Colombia.**



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 83 de 143

Operador	No. Contrato, Convenio u orden de Compra 2016	No. Contrato, Convenio u orden de Compra 2017
Millenium BPO		OC 1188 de 2014 (29/12/2014 – 30/09/2017)
Américas BPS		OC 6108 de 2015 (28/12/2015 al 25/11/2017)
Unión Temporal Entrega Digna	Convenio No. 1402 de 2016	Convenio No. 843 de 2017
Banco Agrario	OC 6679 de 2016 (15/02/2016 al 31/01/2017)	Contrato 1512 de 2016 (30/12/2016 al 31/07/2018)
Banco Davivienda	Contrato 1437 de 2014 (22/12/2014 al 31/01/2017)	-

SOLICITUD OCI 26042017.zip - WEARAR (Registro cerrado)

Archivo: Ordenes, Herramientas, Eventos, Opciones, Ayuda

Añadir, Borrar, Comparar, Ver, Eliminar, Buzar, Alternar, Información, Buscar, Ver, Comentar, Auto exportar

SOLICITUD OCI 26042017.zip | SOLICITUD OCI 26042017 - archivo ZIP, tamaño descomprimido 15 574 559 bytes

Nombre	Tamaño	Comprimido	Tipo	Modificado	CRC32
Carpeta de archivos					
843-2017 UNION TEMPORAL ENTREGA DIGNA 2017.pdf	3.068.381	2.703.139	Adobe Acrobat Do...	26/04/2017 02:...	409A3885
1512-2016 BANCO AGRARIO DE COLOMBIA.pdf	3.037.104	2.861.800	Adobe Acrobat Do...	26/04/2017 02:...	81CA7AF1
CONTRATO 1437 DE 2014.pdf	1.890.313	1.773.321	Adobe Acrobat Do...	26/04/2017 02:...	0F3E8808
CONVENIO 1402 DE 2016 - UT ENTREGA DIGNA.PDF	7.527.632	7.568.077	Adobe Acrobat Do...	26/04/2017 02:...	6F3E8808
OCI1188-2014.pdf	108.810	104.173	Adobe Acrobat Do...	26/04/2017 02:...	03E195D0
Orden de Compra 1188 de 2014 Actualizada a 30 de Diciembre de 2016.pdf	106.432	109.887	Adobe Acrobat Do...	26/04/2017 02:...	7A80C5A8
ORDEN DE COMPRA 6108 DE 2015 AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A.PDF	1.202.946	1.080.592	Adobe Acrobat Do...	26/04/2017 02:...	CE3CDF8C
ORDEN DE COMPRA 6679 DE 2015 BAC.PDF	92.586	80.589	Adobe Acrobat Do...	26/04/2017 02:...	7B47F432
OTROSI No 1 CONTRATO 1437-2014.tif	395.634	324.265	Imagen TIFF	26/04/2017 02:...	0A03A190
OTROSI No 1 CONTRATO 1512 DE 2016 BAC.pdf	755.505	660.696	Adobe Acrobat Do...	26/04/2017 02:...	32880E33
OTROSI No 2 CONTRATO 1437-2014.pdf	205.530	179.735	Adobe Acrobat Do...	26/04/2017 02:...	1B454226
OTROSI No 3 CONTRATO 1437-2014.pdf	630.529	590.784	Adobe Acrobat Do...	26/04/2017 02:...	01285D71
OTROSI No 4 CONTRATO 1437-2014.pdf	473.157	448.806	Adobe Acrobat Do...	26/04/2017 02:...	0F217F68

El equipo auditor verificó en el SECOP, la publicación de los contratos escogidos como muestra, para conocer situación de los documentos registrados e informes de supervisión. No se tuvieron en cuenta las Órdenes de Compra, por ser una práctica contractual más reciente en la entidad, las cuales se pueden evidenciar en la Tienda Virtual del SECOP.

Muestra Observada
Cuatro (4)

**CONVENIO, CONTRATO,
ORDEN DE COMPRA**

SITUACIONES Y OBSERVACIONES DE LA OCI

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 84 de 143

1. CONVENIO 1402 DE 2016.

UNIÓN TEMPORAL ENTREGA DIGNA



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS



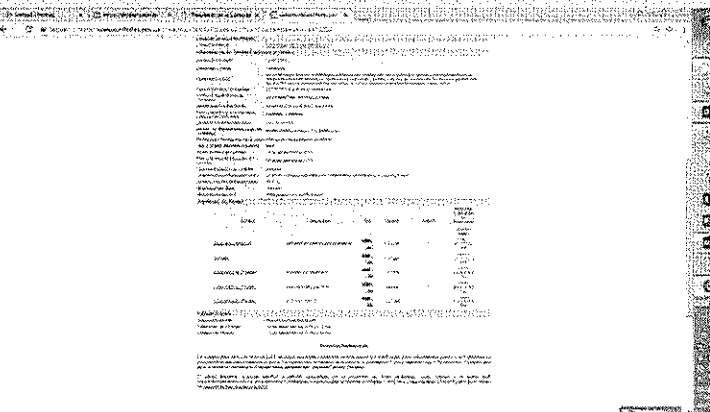
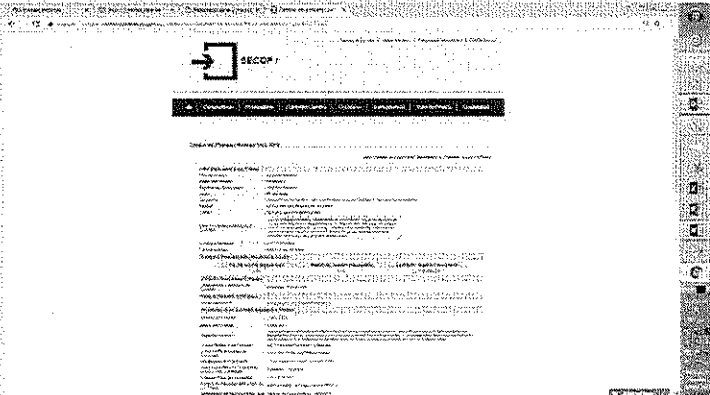
TODOS POR NUEVO PI
PAZ EQUIDAD EDP

1402

CONVENIO DE ASOCIACIÓN N° 1402 DE 2016, CELEBRADO ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS Y LA UNION TEMPORAL ENTREGA DIGNA.

Entre LA UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS, Unidad Administrativa Especial con personería jurídica y autonomía administrativa y patrimonial, adscrita al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, identificada con el NIT No. 900.490.473-6, representada por ANDREA VERDUGO PARRA, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía número 40.332.277, en calidad de Secretaria General nombrada mediante Resolución 00717 del 14 de julio de 2016, posesionada mediante Acta No. 1410 del 18 de julio de 2016, facultada legalmente para adelantar todos los trámites relacionados con la actividad contractual, de conformidad con la Resolución N° 605 del 30 de enero de 2012, quien para efectos del presente Convenio de Asociación se denominará LA UNIDAD por una parte, y de otra parte LA UNION TEMPORAL ENTREGA DIGNA, conformada por la CORPORACIÓN NUEVO ARCO IRIS, entidad sin ánimo de lucro, identificada con el NIT No. 630.016.561-1, con participación del 50% y la CORPORACIÓN CORCULDER META, entidad sin ánimo de lucro identificada con el NIT No. 900.159.013-4

OBJETO: Aunar esfuerzos técnicos, administrativos, financieros y logísticos en procura de lograr la adecuada implementación de mecanismos eficaces, eficientes y oportunos que garanticen la entrega efectiva de la asistencia funeraria y el permanente acompañamiento a los familiares de las víctimas durante el proceso de entrega de cuerpos o restos óseos.





INFORME DE AUDITORIA INTERNA

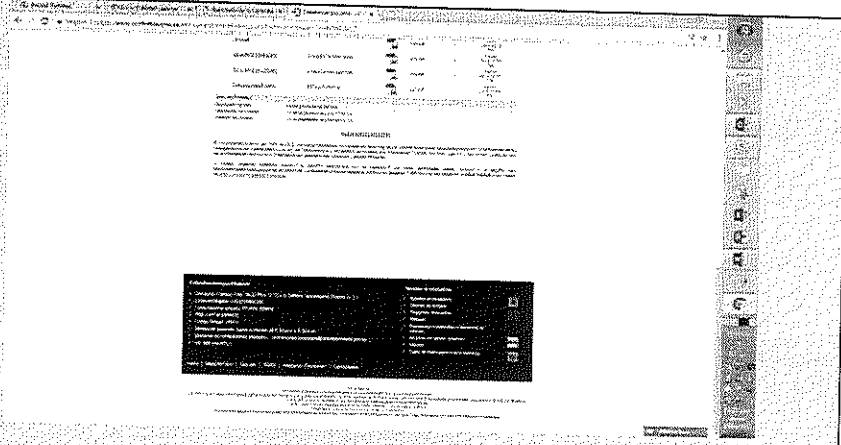
PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.
PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

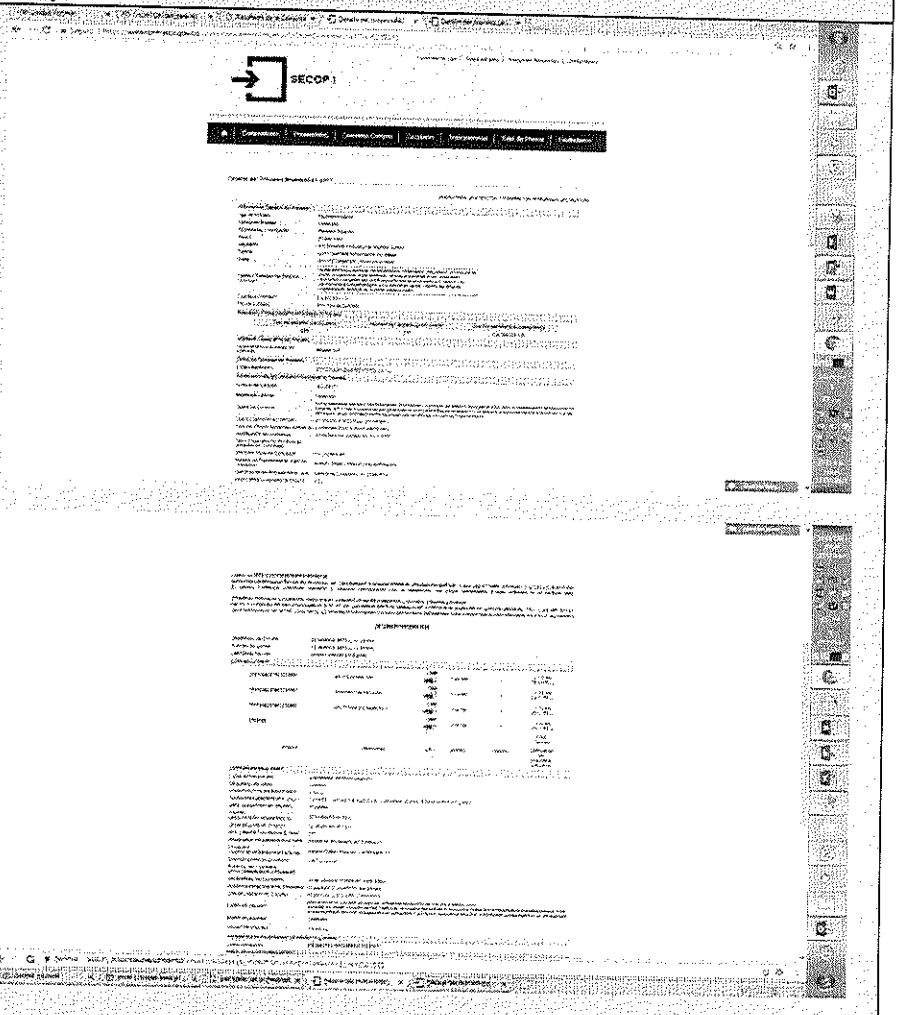
Página 85 de 143



Se encuentra información en el SECOP. Se observa que el contrato entra en vigencia muy cerca del final del año, lo que impacta en su ejecución operativa y presupuestal.

2 CONVENIO 843 DE 2017.

UNIÓN TEMPORAL
ENTREGA DIGNA



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.
PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 86 de 143

OBJETO: Aunar esfuerzos técnicos, administrativos, financieros y logísticos, en procura de lograr la adecuada implementación de mecanismos eficaces, eficientes y oportunos que garanticen la entrega efectiva de la asistencia funeraria y el permanente acompañamiento a los familiares de las víctimas durante las diligencias de entrega de cuerpos o restos óseos.

Se alerta por parte de la OCI, sobre la necesidad de planificar los cambios atendiendo a la ley de garantías, teniendo en cuenta la necesidad de dar continuidad al proceso, y no dejar espacios en los cuales, por no contar con operador, se pueda frenar el proceso.

3 CONTRATO 1437 DE 2014.

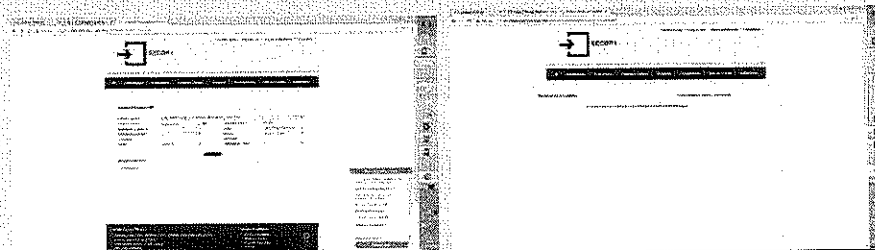
BANCO DAVIVIENDA, CON SUS RESPECTIVOS OTRO SI HASTA EL 31 DE ENERO DE 2017



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 1437 DE 2014, CELEBRADO ENTRE LA UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS Y BANCO DAVIVIENDA S.A.

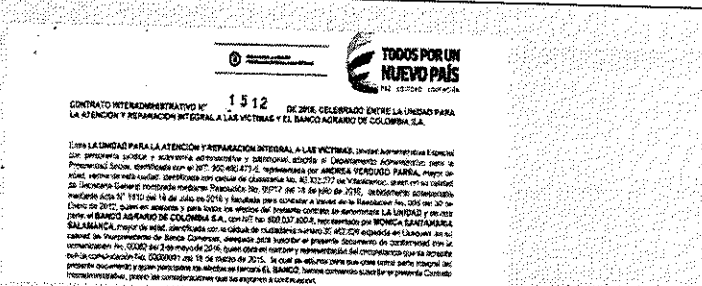
Entre los suscritos a saber: SARA SANDOVNIK MORENO, identificada con la cédula de ciudadanía N° 34.529.047, expedida en Popyán, actuando en su calidad de Secretaria General de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas nombrada mediante Resolución N° 1668 del 27 de Julio de 2012, debidamente posesionada mediante Acta N° 513 del 1 de Agosto de 2012, con la facultad de ordenar y dirigir los procesos de selección, celebrar contratos y convenios, aprobar garantías, comprometer recursos y ordenar el gasto a nombre de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, de conformidad con las normas legales vigentes facultada para contratar mediante la Resolución N° 005 del 30 de enero de 2012, quien obra en nombre y representación de la UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS, quien en el presente documento y para todos los efectos contractuales se denominará, LA UNIDAD, y de otra parte: MARITZA PEREZ BERMUDEZ identificada con cédula de ciudadanía N° 39.687.715 de Usaquén, quien obra en nombre y representación del BANCO DAVIVIENDA S.A. en calidad de Suplente del Presidente como consta en el certificado de la Superintendencia Financiera de Colombia de fecha 12 de Diciembre de 2014, identificado con el NIT 860.034.313-7 domiciliada en la ciudad de Bogotá, constituida mediante Escritura pública No. 3882 de la Notaría 14

Se consultó en el SECOP y el mismo no se encuentra registrado.

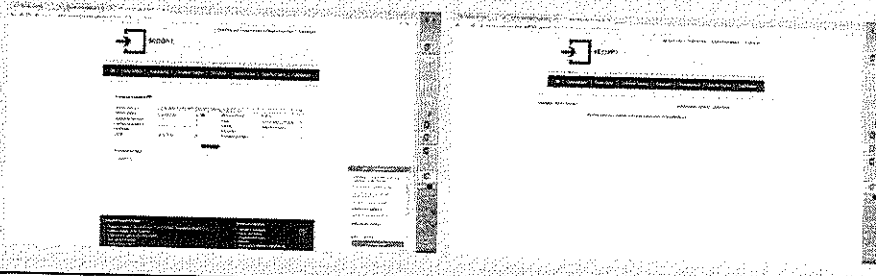




4 **CONTRATO 1512 DE 2016**
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA



Se consultó en el SECOP y el mismo no se encuentra registrado.



OBSERVACIÓN No. 14

Para la OCI, atendiendo a que los contratos con operadores observados, e incluso los reportados no observados en la auditoría, hacen referencia en su mayoría a temas misionales incluso a funciones misionales permanentes, los cuales no pueden suspenderse por falta de "Operador" en los periodos de contratación, por ello alerta sobre la importancia de contar con "Planes de Contingencia", para todos los efectos, e incrementar la planificación para el cambio. Lo anterior, atendiendo a la necesidad de que no se presenten espacios de tiempo en los que la misionalidad de la entidad se pueda ver minimizada o con periodos muertos por la ausencia del operador o la demora en la contratación y no perder la continuidad del proceso, sin dejar de lado que la actividad o función misional permanente, normalmente la deben desarrollar en la administración pública, las personas que ocupan los cargos que tengan dentro de sus funciones la misión de la entidad pues por ello existen los empleos y funcionarios de planta, a los cuales se les brinda apoyo con la contratación directa, aun cuando se establezcan argumentos adecuadamente soportados relacionados con costo / beneficio de la tercerización con operadores.

RESPUESTA EMITIDA POR EL PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA
Memorando radicado Orfeo 2017300059553 de 4 de SEPTIEMBRE de 2017
OBSERVACIÓN No. 14

La respuesta a la observación 14 se encuentra compilada en la observación 15.

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 88 de 143

**PRONUNCIAMIENTO FINAL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
A LA OBSERVACIÓN No. 14****La respuesta y la evidencia remitida no desvirtúa la debilidad observada.****SE MANTIENE LA OBSERVACIÓN No. 14****OBSERVACIÓN No. 15****Contratos o convenios suscritos con operadores, que entran en vigencia muy cerca del final de año y la ejecución presupuestal se ve afectada por el corto tiempo para desarrollar su ejecución operativa en tan corto espacio de tiempo.****RESPUESTA EMITIDA POR EL PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA
Memorando radicado Orfeo 2017300059553 de 4 de SEPTIEMBRE de 2017
OBSERVACIÓN No. 15**

Los contratos y convenios que están en cabeza de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria para la vigencia 2016, eran los siguientes:

2015	Millenium Phone Center	29/12/2014	30/11/2016	Orden de Compra
2015	Americas Business Process Services S.A.	19/06/2015	31/12/2015	Orden de Compra
2016	Americas Business Process Services S.A.	28/12/2015	25/11/2017	Orden de Compra
2016	Unión Temporal Entrega Digna	15/09/2016	31/12/2016	Convenio de Asociación

De acuerdo con lo anterior, el contrato de Unión Temporal Entrega Digna tuvo inconvenientes para la contratación, toda vez que para el mes de febrero, envió invitación para participar en el estudio de mercado para el presente proyecto, a las siguientes entidades: Fundación Panamericana para el Desarrollo – FUPAD, Organización Internacional para las



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.
PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 89 de 143

Migraciones – OIM, Fundación Social, Fundación Capital, Fundación Colombiana para el Desarrollo – FUCOLDE e International Relief & Development –IRD, de los cuales solo se recibió propuesta de FUPAD, la cual fue evaluada.

Sin embargo, debe indicarse que por concepto de servicios funerarios se recibieron cotizaciones de las siguientes empresas: Funeraria La Paz y Funeraria Los Olivos.

Para marzo, se entregó la documentación pre contractual al Grupo de Gestión Contractual de La Unidad, para programar el comité de contratación, el cual se efectuó a finales de abril del año en curso, y el proyecto fue aprobado en el mismo, con el compromiso de realizar ajustes en el presupuesto. Sin embargo, para FUPAD y su casa matriz, no era viable la discriminación solicitada en el presupuesto y por ello, no se pudo suscribir el convenio de asociación con dicha organización, toda vez que no cumplía con los parámetros jurídicos establecidos, para esta modalidad de contratación.

Dada la necesidad de La Unidad para dar cumplimiento a las familias de las víctimas de desaparición forzada, para finales de mayo se remite nuevamente la invitación para el proceso de entrega digna de cuerpos o restos óseos, a las siguientes instituciones: Consejo Noruego para Refugiados, Giz, Agencia de la ONU para los Refugiados – ACNUR y la Organización Internacional para las Migraciones – OIM, de las cuales dieron respuesta las siguientes:

- **Consejo Noruego Para Refugiados:** manifestaron que no contaban con la experiencia, ni la capacidad para asumir el proyecto.
- **Organización Internacional para las Migraciones – OIM:** su propuesta fue enfocada a niños, niñas y adolescentes y a la formación de funcionarios públicos, lo cual no es acorde con el objeto del convenio.

Dada la situación crítica, la Dirección de Gestión Social y Humanitaria a través de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, se realizaron diferentes reuniones con la Subdirección General, Grupo de Gestión Contractual, Dirección de Reparación y Oficina de Control Interno, con el fin de analizar las diferentes alternativas para llevar a cabo el convenio. Es así que, en agosto, se concertó enviar la invitación a las siguientes organizaciones: EQUITAS y la Corporación Nuevo Arco Iris, de las cuales se evidenció lo siguiente:

- **EQUITAS:** no fue viable la propuesta, toda vez que lo correspondiente a viáticos del personal de dicha organización, no podían ser cubiertos por ellos y por ende no cumplía con los parámetros jurídicos establecidos, para esta modalidad de contratación.
- **Corporación Nuevo Arco Iris:** en un esfuerzo adicional para participar del proceso de asistencia funeraria y dada su capacidad jurídica, esta corporación decidió aunar esfuerzos con la Corporación Corculder, con el fin de complementar su capacidad financiera, técnica, financiera y logística, en una unión temporal denominada Entrega Digna.

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
Observación No 15	11/05/2017 11:11	Archivo	11,204 KB

Nombre	Fecha de modificación	Tamaño	Comprimido	Tipo	Modificación	CHK2
Observación No 15	11/05/2017 11:11	11,204 KB		Archivo	11/05/2017 01:11	

Nombre	Fecha de modificación	Tamaño	Comprimido	Tipo	Modificación	CHK2
ESTUDIO DE MERCADO - CONVIO 1400 DE 2016.pdf	23/04/16	101,820		Archivo	23/04/2017 01:11	



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 90 de 143

Observación No 15 sup. VerRAR (Registre correo)

Archivo Ordenar Herramientas Favoritos Opciones Ayuda

Añadir Extraer en Comprimir Ver Eliminar Buscar Asistente Información Buscar virus Comentario auto estable

Observación No 15 sup. Observación No 15 Convenio 1409 de 20163. SOLICITUDES DE COTEJACIÓN - archivo ZIP, tamaño descomprimido 15.779.284 bytes

Nombre	Tamaño	Comprimido	Tipo	Modificado	CHKSUM
Estudio de Mercado 2015 - Proceso de Entrega Digna de Cuerpos o Restos Óseos (1).msg	654.272	410.027	Elemento de Outlo...	08/04/2016 10:...	562475E
Estudio de Mercado 2015 - Proceso de Entrega Digna de Cuerpos o Restos Óseos.msg	659.392	410.569	Elemento de Outlo...	08/04/2016 10:...	7809562
Estudio de Mercado 2015 - Proceso de Entrega Digna de Cuerpos o Restos Óseos (2).msg	696.520	410.049	Elemento de Outlo...	08/04/2016 10:...	97C3C09
RV Estudio de Mercado 2016 - Proceso de Entrega Digna de Cuerpos o Restos Óseos.msg	700.416	415.126	Elemento de Outlo...	08/04/2016 10:...	E24E19C
RV Estudio de Mercado 2016 - Proceso de Entrega Digna de Cuerpos o Restos Óseos (4).msg	704.512	419.880	Elemento de Outlo...	08/04/2016 10:...	8C7C924
RV Estudio de Mercado 2016 - Proceso de Entrega Digna de Cuerpos o Restos Óseos (3).msg	700.928	413.202	Elemento de Outlo...	08/04/2016 10:...	F20C78E
RV Estudio de Mercado 2016 - Proceso de Entrega Digna de Cuerpos o Restos Óseos (2).msg	698.060	413.208	Elemento de Outlo...	08/04/2016 10:...	C124C85
RV Estudio de Mercado 2016 - Proceso de Entrega Digna de Cuerpos o Restos Óseos (1).msg	705.024	412.758	Elemento de Outlo...	08/04/2016 10:...	9413C46
RV RV Estudio de Mercado 2016 - Proceso de Entrega Digna de Cuerpos o Restos Óseos.msg	88.088	25.600	Elemento de Outlo...	08/04/2016 10:...	434523C
Presentación presupuesto FUPAD proceso de entrega de restos.msg	130.360	59.755	Elemento de Outlo...	08/04/2016 10:...	5750544
RV Proceso de Entrega Digna de Cuerpos o Restos Óseos.msg	94.204	20.815	Elemento de Outlo...	09/09/2016 02:...	397E7C6
Proceso de Entrega Digna de Cuerpos o Restos Óseos (1).msg	103.424	23.817	Elemento de Outlo...	09/09/2016 02:...	0948E67
Proceso de Entrega Digna de Cuerpos o Restos Óseos (2).msg	265.732	110.817	Elemento de Outlo...	09/09/2016 02:...	F004644
RV INVITACIÓN CORPORACIÓN NUEVO ARCO BUB.MSG	6.575.488	6.060.333	Elemento de Outlo...	09/09/2016 02:...	A22C04E

Proceso de entrega de restos a la familia de la víctima

Procedimiento de entrega de restos a la familia de la víctima

1. OBJETIVO DEL PROCESO

2. ALCANCE DEL PROCESO

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

4. RESULTADOS DEL PROCESO

5. CONCLUSIONES DEL PROCESO

6. RECOMENDACIONES DEL PROCESO

El equipo auditor observa la respuesta y la evidencia presentada frente a la Observación No. 15, y aun cuando entiende los argumentos presentados, definitivamente se dan procesos contractuales finalizando el periodo anual, practica de la entidad que debe minimizarse.

Informe de Auditoría Interna

Observación No. 15

Procedimiento de entrega de restos a la familia de la víctima

Proceso de entrega de restos a la familia de la víctima

1. OBJETIVO DEL PROCESO

2. ALCANCE DEL PROCESO

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

4. RESULTADOS DEL PROCESO


5. CONCLUSIONES DEL PROCESO

6. RECOMENDACIONES DEL PROCESO

PRONUNCIAMIENTO FINAL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LA OBSERVACIÓN No. 15

La respuesta y la evidencia remitida no desvirtúa la debilidad observada, por el contrario, la confirma.

SE MANTIENE LA OBSERVACIÓN No. 15

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		
	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.		
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		
Código: 150.19.15-8	Versión: 05	Fecha: 26/07/2017	Página 91 de 143

❖ **SITUACIONES PRESENTADAS FRENTE A PUNTOS DE CONTROL:**

CRITERIOS PUNTUALES DE EVALUACIÓN FRENTE A PUNTOS DE CONTROL

¿Se encuentran identificados claramente en el procedimiento? ¿Se documentan los controles? ¿Hay relación entre los riesgos identificados con los controles para mitigar riesgos? ¿Frente a auditorías realizadas al proceso que gestión se ha realizado al para mejora de puntos de control? Los puntos de control son efectivos. ¿Cuándo dentro del procedimiento hay una inspección se valida después el punto de control? ¿Se validan? ¿En dónde registran las evidencias del punto de control pues deben estar documentados?

Al consultar en la instancia Operador Millenium, como se manejan y controlan y en dónde se registra la información de los casos especiales, remitidos directamente por el Director General de la entidad y sus asesores, informan que se registran en un Excel.

1. Al consultar el trámite realizado cuando la **OFICINA ASESORA JURÍDICA** verifica y valida **conceptos o lineamientos emitidos sobre el proceso**, en dónde quedan registrados o a través de que herramientas se transfieren los aprobados y remitidos a la misional para conocer la trazabilidad de la línea jurídica definida, indican que no tienen un registro organizado de los mismos.
2. Se consulta cuándo se realizan mesas de convalidación (informan para el momento de la auditoría están realizando la mesa 31), en donde se registran las decisiones, cuáles son los controles registrados y documentados, en qué herramienta queda registrada la información, admiten que no hay una trazabilidad organizada.
3. Cuentan los Manuales Operativos compilados en las circulares: 001, 002 y 003 de 2015, con puntos de control para identificar posibles riesgos frente a la gestión del proceso de la medición de subsistencia mínima, pero al observar el procedimiento dichas circulares no se registran en los documentos de referencia.

❖ **SITUACIONES PRESENTADAS EN EL PUNTO DE ATENCION CHAPINERO:**

- Utilizan el término de "**ENLACE TRANSVERSAL**" punto de atención, para referirse a los enlaces de los municipios pequeños en los que no se justifica "enlace de asistencia" y "enlace de reparación", pero es un término que no se encuentra oficializado en algún procedimiento, por el contrario, aún se encuentra el término de "**ENLACE INTEGRAL**".
- La OCl, realizó visita al punto de atención de Chapinero de la calle 63 el 20 de abril de 2017, en el cual opera la Unidad para atender a las personas y/o víctimas que solicitan información para registrarse en los programas de asistencia o ayuda humanitaria, y en la prueba de recorrido a las instalaciones se observó que se encuentra un equipo denominado Quiosco que fue adquirido por la Unidad de Víctimas, aproximadamente 172 equipos según lo informado, a través de un convenio suscrito con un operador que presto los servicios a la Entidad para desarrollar las actividades de atención y consulta a las víctimas. Pero a la fecha de esta visita el mencionado equipo ya no se encuentra en uso, al respecto el punto de atención mencionó que a raíz de la terminación del contrato con el operador dejaron de funcionar los equipos debido a que el operador era el que administraba y realizaba el mantenimiento a los mismos.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 92 de 143

Dado lo anterior, la Unidad realizó una inversión en equipos, los cuales ya no se utilizan y generaron gastos sin permitir la recuperación de la inversión y aprovechamiento de estas herramientas para un mejor desarrollo de las actividades que ejecutan los puntos de atención.

Adicionalmente el tema de QUIOSCOS lleva mucho tiempo sin resolver, a pesar de que dicho hallazgo ha sido presentado en otros escenarios por la OFICINA DE CONTROL INTERNO, incluso mediante una Función Preventiva, situación que no ha sido atendida ni por el proceso hoy auditado ni por la OTI, no obstante haberse informado sobre un proceso contractual planificado para efectos de ponerlos en funcionamiento.

Para un mejor detalle se muestra la imagen del equipo:



Sobre el tema de QUIOSCOS mencionado en este capítulo, el proceso se pronuncia en la respuesta al Informa Preliminar, indicando que no es del proceso la responsabilidad sobre el funcionamiento y mantenimiento sino de la OTI.

Ahora bien, para finalizar el presente informe, es importante hacer la siguiente aclaración que, aunque no se trata de una observación es indispensable que la OCI tenga presente el siguiente contexto en lo mencionado en el título SITUACIONES PRESENTADAS EN EL PUNTO DE ATENCION CHAPINERO la cual se mencionó dentro del texto del cual hacía referencia al Informe de auditoría de la OCI:

El hallazgo en este punto de atención de la auditoría interna es el siguiente: En el punto de atención de Chapinero se observó que se adquirieron equipos de cómputo que ya no se utilizan y generaron gastos sin permitir la recuperación de la inversión y aprovechamiento de estas herramientas para un mejor desarrollo de las actividades que ejecutan los puntos de atención. Adicionalmente el tema de QUIOSCOS lleva mucho tiempo sin resolver, a pesar de que dicho hallazgo ha sido presentado en otros escenarios por la OFICINA DE CONTROL INTERNO, incluso mediante una Función Preventiva, situación que no ha sido atendida ni por el proceso hoy auditado ni por la OTI, no obstante haberse informado sobre un proceso contractual planificado para efectos de ponerlos en funcionamiento.

Frente a lo mencionado en la imagen relacionada anteriormente, la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria aclara e indica que frente al funcionamiento y mantenimiento de los Quioscos Virtuales que se encuentran a nivel territorial no es responsabilidad de este proceso misional, esta competencia es de la OTI y se encuentra en proceso de contratación frente a unos cambios definidos desde la Dirección general.

Por lo anterior, solicitamos desvirtuar la afirmación resabada en amarillo frente a "la situación que no ha sido atendida ni por el proceso hoy auditado...".



❖ SITUACIONES EVIDENCIADAS EN OPERADOR MILLENIUM:

En visita realizada a la instalación del Operador Millenium, con el fin de verificar situaciones frente a la terminación del convenio, se evidenció:

Atendiendo a la necesidad de planificar los cambios, especialmente relacionados con el tema del OPERADOR, el cual culmina en septiembre de 2017, informan que se está trabajando sobre el tema. Se consulta si se cuenta con "**plan de contingencia**", en caso de la demora del mismo para dar continuidad y normalidad al proceso desde la Unidad para evitar suspensión o represamiento en la misión de la entidad, evidenciando:

La contratación del Operador por parte de la Unidad se realiza conforme a las instrucciones de Colombia Compra Eficiente, buscando garantizar la operatividad y la gestión. Para ello el operador brinda recursos humanos, conectividad, equipos de trabajo, puestos de trabajo, aula virtual, capacitación y formación, internet y teléfonos. Al consultar sobre situaciones previsibles se encuentra:

1. Manifestaciones sobre que no hay interoperabilidad entre las herramientas que maneja **Millenium** con las que maneja el proceso en la Unidad **SGV**: CRM Millenium Agendamiento y la herramienta de sistema de turnos y no es claro si los elementos que brinda por ejemplo la herramienta JASPER sobre resultados de "minería de datos" será entregada a la entidad al concluir el contrato con Millenium.
2. EL **SGV** no cuenta con modulo relacionado con **formación y capacitación**. El Operador Millenium si cuenta con **Aula Virtual**.
3. El Aula Virtual del Operador Millenium, recoge los "**lineamientos**" brindados por la Unidad, en donde se encuentra la trazabilidad de dicha información. A diferencia de la Unidad, que entrega al operador por correos electrónicos dispersos y presentaciones en Power Point con dicha información, pero no cuenta con una plataforma que recoja en forma organizada y cronológica la información (correos, protocolos, guías) y no hay un instructivo o protocolo claro de entrega y de ubicación por parte de la UNIDAD. Manifiestan que están trabajando actualmente para que dichas herramientas y su información sean integradas al SGV, pero al momento de la visita, no existe.
4. En el recorrido al operador se evidenció que no quedan "documentados" (glosario, manual de procedimiento) para efecto de conocimiento de enlaces y orientadores y otros, los términos utilizados durante la historia del desarrollo de programas relacionados con víctimas de la violencia que identificaban las dinámicas del proceso con anterioridad. Ejemplo de ello es la utilización de expresiones tales como "**UAO**" término utilizado antes por la antigua institucionalidad, frente al actual término "**Punto de Atención**", atendiendo que hay víctimas que no borran ni gravan fácilmente cambios de nombres.

❖ SITUACIONES EVIDENCIADAS EN LA DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRAL

CRITERIOS PUNTALES DE EVALUACIÓN FRENTE A LAS DIRECCIONES TERRITORIALES, APLICACIÓN DE LA CIRCULAR No. 026 de 2016

Los criterios considerados por la OCI para efectos de realizar la evaluación frente a la aplicación de la Circular No. 026 se encuentran dentro de la misma y adicionalmente:

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE



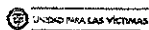
UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 94 de 143



CIRCULAR No. DE 2016

000267

PARA: DIRECTORES TÉCNICOS, SUBDIRECTORES, DIRECTORES TERRITORIALES, JEFES DE OFICINAS ASESORES, COORDINADORES DE GRUPO, SUPERVISORES Y CONTRATISTAS.

DE: ALAN JARA O. DIRECTOR GENERAL.

ASUNTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL AL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES MISIONALES DE LA UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS EN LAS DIRECCIONES TERRITORIALES.

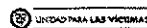
FECHA: noviembre 3 de 2016.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 1448 de 2011 respecto de la ejecución e implementación de la política pública de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas, se hace necesario instaurar una serie de acciones afirmativas mediante las cuales se garantice el desarrollo de la política pública a nivel territorial que afecte la relación nación - territorio y en consecuencia se procure el funcionamiento eficiente de las Direcciones Territoriales en el desarrollo y establecimiento de la política pública, atendiendo al principio de descentralización.

Con fundamento en lo expuesto, las Direcciones Territoriales deberán ejecutar los planes, programas y proyectos relacionados con la política pública de víctimas de conformidad con los lineamientos y acciones definidos por la Dirección General y velar por el cumplimiento y evaluación de los mismos con base en la línea misional de las áreas misionales, en cumplimiento de las facultades otorgadas por el Decreto 4802 de 2011.

En consecuencia, por medio de la presente se establecen una serie de lineamientos mediante los cuales se procure el control y seguimiento de los programas, proyectos, planes y políticas que reflejen el cumplimiento de la función de ejecución e implementación de la política de atención, asistencia y reparación a las víctimas con el que se garantiza el goce y acceso efectivo de las víctimas a los servicios a partir del funcionamiento de las Direcciones Territoriales.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
Calle 100 No. 225 - 150 - Sur de Bogotá
www.unidadparalavictimas.gov.co



I. Lineamientos que fortalecen al cumplimiento de las funciones misionales a través de la coordinación en el funcionamiento de la dirección territorial.

- Todos los acciones, actividades o comisiones que lideren y deban desarrollarse en territorio las acciones, políticas y programas de la sede nacional deberá estar previamente coordinados con la Dirección Territorial.
- Los acciones, actividades, programas, planes y políticas que lidere la Dirección Territorial deberá ser previamente coordinados con el responsable del área misional de la sede nacional.
- Para la implementación de lineamientos, proyectos, planes y programas a desarrollarse por parte de las Direcciones Misionales en la sede nacional, se debe tener en cuenta la capacidad y características propias de cada territorio, para lo cual deberá realizarse una coordinación previa con las Direcciones Territoriales con el propósito de determinar la viabilidad y funcionalidad en terreno.

II. Resoluciones técnicas de seguimiento y control

Las Direcciones Territoriales por medio del Director Territorial deberán realizar una reunión técnica semanal con los líderes de los procesos misionales (indicadores de gestión, actividades) con el propósito de evaluar el seguimiento y control a:

- Las actividades y compromisos adquiridos por la Sede Nacional en territorio.
- Los compromisos adquiridos con entidades del orden territorial con incidencia en las Direcciones Misionales de la sede nacional.
- Los avances y dificultades en la atención presencial a las víctimas durante la semana inmediatamente anterior.
- Los avances y dificultades en asuntos relacionados con Registro Único de Víctimas y Red Nacional de Información de la semana inmediatamente anterior.
- Avances y dificultades en el proceso de documentación a cargo de la administración de la semana inmediatamente anterior.
- La gestión interna frente a la oferta interinstitucional de las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas.
- Las metas concertadas con el nivel nacional.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
Calle 100 No. 225 - 150 - Sur de Bogotá
www.unidadparalavictimas.gov.co



Objetivo de esta resolución es garantizar el cumplimiento de las funciones misionales de la Unidad para las Víctimas en las Direcciones Territoriales.

III. Control y seguimiento a la prestación del servicio en territorio por parte de las víctimas.

Las Direcciones Territoriales de la Unidad para las Víctimas son responsables de garantizar el cumplimiento de las funciones misionales de la Unidad para las Víctimas en territorio, por lo que se hace necesario que se establezca un mecanismo de control y seguimiento de las acciones, actividades y políticas que lidere la Dirección Territorial con el propósito de determinar la viabilidad y funcionalidad en terreno.

IV. LINEAMIENTOS

El cumplimiento de las funciones misionales en territorio se hará de conformidad con lo establecido en el artículo 150 de la Ley 1448 de 2011, en el Decreto 4802 de 2011 y en el Decreto 1097 de 2015.

ALAN JARA O.
DIRECTOR GENERAL

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
Calle 100 No. 225 - 150 - Sur de Bogotá
www.unidadparalavictimas.gov.co

Al consultar con los miembros de la DT Central, sobre la interacción con el nivel central se evidencia:

- Se observan dificultades entre el territorio y el nivel nacional por problemas de comunicación para efectos de la toma de decisiones, igualmente la construcción de lineamientos no se hace en forma conjunta entre el nivel central y el territorial. El nivel territorial, percibe que no se cuenta con su experiencia para la toma de decisiones, siendo los que directamente interactúan con la entidad territorial y con las víctimas del conflicto.
- Evidencian fallas en los sistemas o actualizaciones, lo que genera que se vea afectada la atención, entrega de información y respuesta a solicitudes de las víctimas. Cuando el sistema



se cae, no reciben reporte previo para estar preparados, por ello consideran importante que desde el nivel central se genere la práctica de reportar dichas situaciones oportunamente, para establecer y aplicar planes de contingencia.

- El sistema cambia los puntos bancarios lo cual genera que se brinde información errónea a las víctimas sobre su punto de pago, por ello reciben constantes quejas relacionadas con la colocación de pagos e incluso con mensajes de texto erróneos.
- Se evidencia que los actos administrativos no se realizan al tiempo con la medición efectuada, y la colocación del giro oportuno.
- La práctica de la notificación personal a la víctima implica que esta deba acercarse al Punto de Atención, lo que le genera gastos y tiempo que ésta debe asumir.
- El nivel territorial, es el que termina liderando y respondiendo frente a situaciones críticas y de manejo de víctimas como cuando se presentan tomas.

❖ SITUACIONES EVIDENCIADAS EN GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA:

Existe un equipo competente del Proceso ubicado en el GRE, que evidencia conocimiento especializado en el tema, para efectos de las respuestas a los PQRs, relacionados con el proceso. En dicha visita se observaron las siguientes situaciones, especialmente sobre identificación clara de puntos de control:

1. Un buzón de gestión de información denominado "**Claudia Torres**", bautizado conforme al nombre del funcionario de turno. Considera la OCI que este tipo de herramientas deberían contar con nombre genérico y no personalizado. (Es la que utiliza Nelson Cañón asignado al tema de Derechos de Petición.)
2. EL funcionario de la SAAH, Nelson Cañón, en temas de derechos de petición, presenta un informe a través de correo electrónico sobre el aplicativo "Lex" alertando "pendientes" para que el equipo técnico los conozca y proceda a las correcciones, pero esta situación no es identificada como "punto de control" en el procedimiento, no se encuentra documentado a pesar de que indican que se realiza.
3. Al consultar sobre el repositorio oficial para registro de trazabilidad de información sobre lineamientos y cambios, así como la explicación de cómo se documenta la parametrización del sistema y sus cambios y a dónde se registran, evidencian desconocimiento y debilidad.
4. El equipo del GRE, reporta que ha presentado mejoría en el año 2017, frente a los rezagos en su actividad respecto a los años anteriores, por las nuevas dinámicas y estrategias aplicadas tales como mesas de trabajo integral, (interoperabilidad, convalidación, gobierno de datos, etc.), situación que se verifica en otra auditoría programada por la OCI para el 2017, en temas de PQRs.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 96 de 143

Capítulo 2. ANÁLISIS DE LA MUESTRA POR LÍNEA PRESUPUESTAL:

❖ GENERALIDADES DE LOS PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN FINANCIERA Y PAGOS EN RELACION CON EL PROCESO DE GESTIÓN DE ASISTENCIA.

La Oficina de Control Interno, en esta auditoría realiza el seguimiento de la gestión financiera puntualmente a partir de los pagos generados con los recursos del "**PRESUPUESTO EJECUTADO 2016, DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL EXPEDIDOS DE ENERO A DICIEMBRE DE 2016**", relacionados con el Proceso de Gestión de Asistencia, buscando conocer la trazabilidad de la información de cada víctima de la muestra.

Conforme al **Decreto 4802 de 2011**, todo lo relacionado con **gestión financiera** y por ende "**PAGOS**" está bajo la **dirección, coordinación y control** de la Secretaría General de la entidad.

ARTÍCULO 28. SECRETARÍA GENERAL. Son funciones de la Secretaría General las siguientes: 1. **Dirigir, coordinar y controlar** la ejecución de los programas y actividades **relacionados con los asuntos financieros**, de administración de personal, de contratación y de servicios administrativos.

Es por tanto el Área Funcional: GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE de la Secretaría General la encargada de la gestión de pagos con el fin de garantizar la sostenibilidad financiera y la razonabilidad de la información de acuerdo con la normatividad vigente aplicable, tal y como se observa en el Manual de Funciones:

II. AREA FUNCIONAL: Grupo de Gestión Financiera y Contable
III. PROPOSITO PRINCIPAL
Formular, dirigir y ejecutar políticas de administración de los recursos financieros, registro presupuestal y de las operaciones contables, como también de gestión de pagos con el fin de garantizar la sostenibilidad financiera y la razonabilidad de la información de acuerdo con normativa vigente aplicable.

Dicho **Grupo de Gestión Financiera** tiene los procedimientos y guías publicadas oficialmente, como son:

Inicio Noticias Mensajes del Director Documentos OTI Talento Humano SIG

Procedimientos

- Procedimiento Coordinaciones Bancarias v3
 - Consultación Bancaria v1
- Procedimiento Subscripción y Seguimiento Plan Anual de Adquisiciones v3
- Procedimiento CDP v3
 - Registro de CDP v4
- Procedimiento Registro Presupuestal v2
 - Selector Registro Presupuestal v1
 - Formulario Información Bancaria v1
- Procedimiento Modificación distribución gastos funcionamiento v1
- Procedimiento Pagos SIF v3
 - Formulario Demanda de Recibo a Sancción v4
 - Formulario Informe de Adquisición Contrato v2
 - Formulario Informe Financiera Contratos v3
 - Formulario Recibo a Subscripción de Servicios Públicos v2
 - Formulario Seguimiento Ejecución Financiera v4
- Procedimiento Publicación información ejecución presupuestal v1
- Procedimiento Para Rentar el Comité Técnico de Sostenibilidad del Sistema Contable v1
- Procedimientos Acreditación Fondo v3



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8


Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 97 de 143

Dentro de los anteriores procedimientos y guías del Grupo de Gestión Financiera se evidencian los relacionados con **Pagos** que hacen referencia explícita a **"Ayuda Humanitaria"** a cargo de la Subdirección de Asistencia y Atención de la Dirección de Gestión Social y Humanitaria, así:

Ilustración 16

 <p>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS CORPORACIÓN COLOMBIANA DE DEFENSA Y PROTECCIÓN</p>		<p>TRAMITE GUIA DE PAGOS Y DESEMBOLSOS</p>		<p>CODIGO 750.15.04-1</p>
		<p>PROCESO GESTION FINANCIERA PROCEDIMIENTO PAGOS SIIF</p>		<p>VERSION 02</p>
				<p>FECHA 06/10/2015</p>
<p>ELABORÓ</p>		<p>REVISÓ</p>		<p>APROBO</p>
<p>ENLACE SIG DE GESTION FINANCIERA Y CONTABLE</p>		<p>COORDINADOR GESTION FINANCIERA</p>		<p>COORDINADOR GESTION FINANCIERA</p>

TRAMITE GUIA DE PAGOS Y DESEMBOLSOS		CODIGO TRAMITE: 750.15.04-1
PROCESO GESTION FINANCIERA		VERSION: 02
PROCEDIMIENTO PAGOS SIIF		FECHA: 06/10/2015
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
ENLACE SIG DE GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	COORDINADOR GESTION FINANCIERA	COORDINADOR GESTION FINANCIERA

TRAMITE GUIA DE PAGOS Y DESEMBOLSOS		CODIGO TRAMITE: 750.15.04-1
PROCESO GESTION FINANCIERA		VERSION: 02
PROCEDIMIENTO PAGOS SIIF		FECHA: 06/10/2015
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
ENLACE SIG DE GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	COORDINADOR GESTION FINANCIERA	COORDINADOR GESTION FINANCIERA

4.5. Vigilancia

El Grupo de Gestión de Talento Humano debe verificar que la información registrada en los reportes de y a través de videos sea la correcta de conformidad con los valores y estándares establecidos en el acto administrativo que charge la comisión.

En caso que los documentos no cumplan o estén incompletos se remiten a trámite de control interno, al interior del Grupo de Gestión de Talento Humano la cual es la responsable para que proceda a hacer los ajustes requeridos.

Una vez Gestión Financiera, respaldada en documentación, se asesora el proceso para realizar el pago a más tardar el día 20 de cada mes con el objeto de preparar a información de devengados pagados.

4.6. Giro Ayuda Humanitaria y Reparación

Una vez Gestión Financiera recibe la documentación, se efectúa el trámite interno para el depósito en la cuenta corriente de la Unidad donde reposición los recursos, hasta el momento en que se ejuta el proceso de cobro de la cuenta mediante notificación dirigida a las entidades bancarias.

NOTA 1: De acuerdo con las instrucciones otorgadas por el DTU, los recursos en cuenta no deben depositarse en la cuenta corriente más allá de los días autorizados.

NOTA 2: De acuerdo con la metodología programada por el departamento de entrega de los recursos, se deben identificar la información de recursos que debe ser que registrar en el DTU para garantizar como Asesoradores Varón expertos a devengados.

4.7. Reembolso Caja Menor

Las dependencias que tienen la responsabilidad de Manos de Caja Menor deben diligenciar de entrada la documentación completa acorde con el Decreto 2703 de 2012.

Una vez el Grupo Gestión Financiera recibe la documentación, se realiza y se remite a revisión de Hacienda, se efectúa el trámite interno para abonar a la cuenta bancaria de la caja menor.

NOTA: El importe de la caja menor no puede ser mayor teniendo en cuenta el monto del pago.

4.1. Control de y Control de Insumos y Materiales

- Formas de trabajo a desarrollar (750.15.04-1)
- Certificación de pago de aportes a Seguro de Pensión Social (EPS) AFAP
- Y Aseguradora (Ley 709 de 2003)
- Factura a Cedente de Desembolso

NOTA: A partir del segundo desembolso se debe entregar el Informe Financiero Código 750.15.04-1 del siguiente formato por correo electrónico del último mes.

Los productos, informes y demás, sujetos, derivados de tener la estructura técnica de producción atendida, sobre la ejecución de una actividad, así, se envían al Grupo de Gestión Administrativa y Documental.

4.4. Desembolso Pagos

- Formas de trabajo a desarrollar (750.15.04-1)
- Factura

NOTA: Se debe diligenciar los datos que no corresponden desde el primer pago, control de flujo a cualquier otro concepto que no corresponden.

4.5. Vigilancia

- Plan de los reportes de ejecución de desembolsos internos con el ordenador del pago
- Caso del cual sea necesario que charge la Comisión

4.6. Desembolso Ayuda Humanitaria

- Revisión


NOTA: El Grupo Gestión Financiera al Recibo Prejudicial y proceso control para pagar a cargo en la cuenta bancaria de la Unidad devengados para el cargo de estos recursos. Para la prestación de estos recursos se debe diligenciar como se indica para el informe de ejecución de la operación y elegir el canal de cobro de la cuenta de Grupo Financiera.

4.7. Reembolso Reparación Administrativa

- Motivación de cobro

NOTA: El Grupo Financiera recibe al Recibo Prejudicial y proceso control para pagar a cargo en la cuenta bancaria de la Unidad devengados para el cargo de estos recursos. Para la prestación de estos recursos se debe diligenciar como se indica para el informe de ejecución de la operación y elegir el canal de cobro de la cuenta de Grupo Financiera.

Ilustración 17

 <p>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS CORPORACIÓN COLOMBIANA DE DEFENSA Y PROTECCIÓN</p>		<p>PROCEDIMIENTO PAGOS SIIF</p>		<p>CODIGO 750.15.08-5</p>
		<p>PROCESO GESTION FINANCIERA</p>		<p>VERSION 3</p>
				<p>FECHA 21/08/2015</p>
<p>ELABORÓ</p>		<p>REVISÓ</p>		<p>APROBO</p>
<p>ENLACE SIG DE GESTION FINANCIERA Y CONTABLE</p>		<p>COORDINACION GESTION FINANCIERA</p>		<p>COORDINACION GESTION FINANCIERA</p>

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

**PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.
PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 98 de 143

PROCEDIMIENTO PAGO SIG		CONTRIBUCIÓN PARA VÍCTIMAS
PROCESO GESTIÓN FINANCIERA	PROCESO GESTIÓN FINANCIERA	PROCESO GESTIÓN FINANCIERA

- Formato Certificación de Pago a Acreditados Servicio Público Código: 750-15-08-3
- Formato Informe Financiero Grupos Código: 750-15-08-3
- Formato Documento Evaluación Financiera Grupos Código: 750-15-08-3
- Guía Operativa Normativa del SIG No. 01 del 2011
- Guía Operativa Normativa de Buenas Prácticas del SIG No. 01 del 2011
- Guía para el manejo de pagos y cancelación de procesos de SIG
- Procedimiento para hacer devoluciones de expedientes del SIG

ANEXO 1

ANEXO 1 Control de cambios

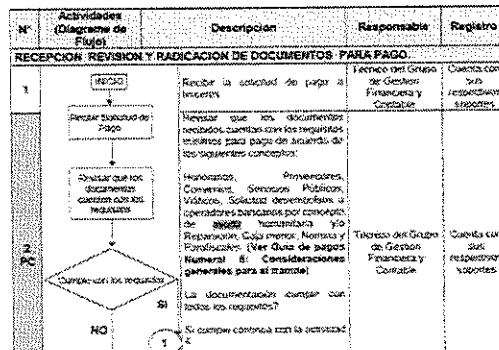
Nº	Fecha del cambio	Causa del cambio	Índice del cambio	Fecha del cambio
1		ajustes de acuerdo al alcance del procedimiento.	actualización del procedimiento	13/04/2014
2	3	Quitar de ámbito por no ser parte del procedimiento.	actualización del procedimiento	20/03/2014
2	3	La inclusión de la estructura de áreas al proceso financiero.	actualización del procedimiento	20/03/2014
3	4	Se modificó para incluir el desarrollo del proceso.	actualización del procedimiento	22/05/2014
3		Se modificó los procedimientos Gestión Contable, Normativa, Proceso SIG y Anexo para SIG.	actualización del procedimiento	21/06/2015
3	7	Se revisó el alcance.	actualización del procedimiento	21/06/2015

PROCEDIMIENTO PAGO SIG		CONTRIBUCIÓN PARA VÍCTIMAS
PROCESO GESTIÓN FINANCIERA	PROCESO GESTIÓN FINANCIERA	PROCESO GESTIÓN FINANCIERA

Nº	Fecha del cambio	Causa del cambio	Índice del cambio	Fecha del cambio
3	5	Se eliminaron los procedimientos de ejecución y de ejecución de actividades correspondientes al área de ejecución.	actualización del procedimiento	01/06/2015
3	5	Se eliminó la responsabilidad del área de ejecución del procedimiento.	actualización del procedimiento	01/06/2015

El procedimiento indica claramente que el GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA debe revisar que los documentos recibidos para el pago cuenten con los requisitos.

4. ACTIVIDADES



<p>UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS</p>	PROCEDIMIENTO ACREEDORES VARIOS	CÓDIGO 750.15.08-3 VERSIÓN 3 FECHA 16/10/2015 PÁGINA 3 DE 3
	PROCESO GESTIÓN FINANCIERA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG DE GESTIÓN FINANCIERA	COORDINADOR GRUPO GESTIÓN FINANCIERA	COORDINADOR GRUPO GESTIÓN FINANCIERA



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.
PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 99 de 143

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO		CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
PLANEACIÓN	DESARROLLO	CIERRE
ELABORACIÓN DE PLAN DE AUDITORÍA	DESARROLLO DE LA AUDITORÍA	ELABORACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

1. OBJETIVO
Garantizar que el proceso de evaluación independiente del control interno, se encuentre en cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Unidad para las Víctimas.

2. ALCANCE
Este procedimiento aplica a todos los funcionarios que desempeñen funciones relacionadas con el proceso de evaluación independiente.

3. DEFINICIONES
AUDITORÍA es aquella actividad que se realiza para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Unidad para las Víctimas.

UNIDAD: Dirección de Gestión Social y Humanitaria

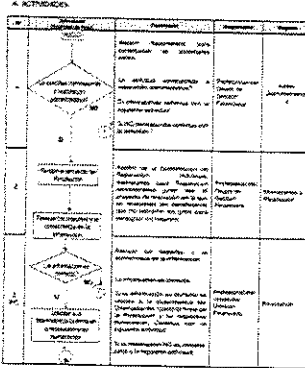
OTRO: Dirección de Gestión Social y Humanitaria

REVISOR: Funcionario encargado del proceso de evaluación independiente.

COORDINADOR: Funcionario encargado del proceso de evaluación independiente.

CONSEJO: Comisión de Control Interno de la Unidad para las Víctimas.

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO		CONTROL INTERNO
PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
PLANEACIÓN	DESARROLLO	CIERRE
ELABORACIÓN DE PLAN DE AUDITORÍA	DESARROLLO DE LA AUDITORÍA	ELABORACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA



La responsabilidad funcional sobre pagos es del GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA, y dicha situación es coherente con el **Manual de Funciones y Competencias** de la entidad definidos y vigentes en los periodos 2016 y 2017, (**Resolución No. 00100 de febrero 5 de 2016 y 0493 de 31 de mayo de 2016**) en donde se puede observar que los temas relacionados con GESTIÓN FINANCIERA "PAGOS", se encuentran todos asignados a funcionarios del **Grupo de Gestión Financiera y Contable**, (Presupuesto, Tesorería, Impuestos) y excepcionalmente en ellos sobre dicho tema se hace referencia al **Grupo de Gestión de Talento Humano**, los dos (2) grupos de Secretaría General.

En ninguna parte se hace referencia a funciones relacionadas con gestión financiera y de pagos en la Dirección de Gestión Social y Humanitaria ni en la Subdirección de Atención y Asistencia.

RESOLUCIÓN No 00100 DE FEBRERO 05 DE 2016

"Por la cual se modifica y adopta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas".

Al consultar con el Grupo de Gestión Financiera de la entidad, sobre los "controles" y seguimientos y especialmente sobre la trazabilidad de la información relacionada con los pagos puntuales **a cada una de las víctimas**, con el presupuesto de 2016, frente a cada una de las líneas presupuestales del Proceso de Gestión de Asistencia por desplazamiento forzado, informan **que no cuentan con dicha información**; primero, por seguridad (pues no les reportan los nombres de las víctimas que recibirán los pagos) y segundo, por cuanto solo reciben la información de giros para colocaciones de ayuda humanitaria de pago por lotes o por volumen o montos globales de entregas ordenadas a través de "Resolución", nunca por víctima.

Al consultar la CARACTERIZACIÓN del Proceso de Gestión de Asistencia, se encuentra referencia a "aviso de pagos" y también "solicitud de pagos de atención humanitaria", pero no de "ayuda humanitaria", así:

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

Código: 150.19.15-8

Versión: 05











Fecha: 26/07/2017

Página 100 de 143

<ul style="list-style-type: none"> Gestión para la Asistencia 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de pagos de atención humanitaria (Medición de Carencias, Generación de Turnos y montos) 	Proyectar Giros de Atención Humanitaria	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de PAC 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Financiera Planeación Estratégica
--	---	---	--	--

Pero, dentro de los PROCEDIMIENTOS oficiales del proceso auditado se encuentran varios relacionados con la "GESTION FINANCIERA", y puntualmente con la **verificación y pagos programación de ayuda humanitaria y verificación y pago colocación de giros de atención humanitaria; que son procedimientos de gestión financiera.**

Procedimientos

-  [Procedimiento de Acreditación v Caracterización v1](#)
-  [Formato de Caracterización v1](#)
-  [Procedimiento de Verificación y Pagos Programación de Ayuda Humanitaria v1](#)
-  [Procedimiento Verificación y Pago Colocación de Giros de Atención Humanitaria v1](#)
-  [Procedimiento de PAARI momento de Asistencia v2](#)
-  [Procedimiento de Proyección de Actos Administrativos v2](#)
-  [Formato Plantilla Calidad v1](#)
-  [Instructivo Proyección de Actos Administrativos v1](#)
-  [Procedimiento Acciones Constitucionales Operadores Bancarios Entrega de AH en Efectivo v1](#)
-  [Procedimiento PQR Operadores Bancarios Entrega de AH en EfectivoV1](#)



Curiosamente al observar el manual de funciones de los funcionarios de Planta de la DIRECCION DE GESTION SOCIAL Y HUMANITARIA Y DE LA SUBDIRECCION DE ATENCION Y ASISTENCIA **no tienen funciones específicas** sobre temas de GESTION FINANCIERA ni de PAGOS, pero contratistas vinculados al proceso, si cuentan dentro de sus objetos contractuales con dichas obligaciones.

OBSERVACIÓN No. 16

El control del **pago** a víctimas no está realmente en cabeza de la Secretaría General - Grupo de Gestión Financiera, (a pesar de que la norma así lo establece) y se escapa de su adecuado seguimiento. Puntualmente se desconoce la trazabilidad de información de lo pagado a cada víctima en el área funcional responsable de pagos, lo que genera debilidad pues se pierde el **control inmediato y continuo de a quién se le paga y a quién se le queda pendiente por pagar**, ni es claro el control de la dispersión de recursos pues no tienen datos de nombres de víctimas sino simplemente de montos girados. Esto puede traer como consecuencia, que como la DGSH y la SAAH, no tienen dentro de sus funciones legales lo financiero se puede llegar a no asumir responsabilidades, por considerar que no son de su competencia.



RESPUESTA EMITIDA POR el PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA
Memorando radicado Orfeo 2017300059553 de 4 de SEPTIEMBRE de 2017
OBSERVACIÓN No. 16

Desde el mes de marzo de 2017 se instaló una mesa para Unificar los procesos de Pagos realizados a través de Operadores Bancarios, con el fin de que el Grupo de Gestión Financiera asuma y controle las funciones de carácter financiero realizadas las áreas misionales de la DGSH y Reparación, los cuales son de competencia de la Secretaría General y de Gestión financiera, para lo cual anexamos las Actas de las reuniones y los compromisos realizados en cada sesión de trabajo.

El día 31 de agosto se convocó la última reunión con el fin de realizar revisión y verificación del procedimiento de pagos, el cual será presentado por Planeación y la Secretaría General a la nueva Dirección. En las últimas dos (2) sesiones de trabajo ha participado funcionarios de la OCI.

Adicional a la respuesta, reportan como evidencia de la Observación No. 16 lo siguiente:

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
ACTA 2 MESA UNIFICACION PAGOS DGS...	02/06/2017 09:15	Documento de Ofi...	204 KB
ACTA 3 MESA UNIFICACION PAGOS DGS...	01/06/2017 09:15	Documento de Ofi...	226 KB
ACTA 4 MESA UNIFICACION PAGOS DGS...	01/06/2017 09:15	Documento de Ofi...	775 KB
REACTA 2 MESA UNIFICACION PAGOS ...	01/06/2017 09:15	Documento de Ofi...	1.148 KB
REAJUSTE PROCEDIMIENTOS UNIFICACI...	01/06/2017 09:15	Documento de Ofi...	181 KB
RV PROCESO DE UNIFICACION DE PAGO...	01/06/2017 09:15	Documento de Ofi...	2.025 KB

PRONUNCIAMIENTO FINAL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
A LA OBSERVACIÓN No. 16

Los documentos reportados serán considerados para efectos de verificar el seguimiento al Plan de Mejoramiento, atendiendo a que la Mesa de Unificación de Procesos de Pago, se instaló a mediados del 2017, y la auditoría cubrió todo 2016 y parte del 2017. Lo anterior será observado con la verificación del seguimiento al plan de mejoramiento.

SE MANTIENE LA OBSERVACIÓN No. 16

❖ **VERIFICACIÓN FINANCIERA Y ANÁLISIS DE LA MUESTRA POR LÍNEA DE EJECUCIÓN.**

A partir de la información que remitió el proceso auditado se estableció una muestra por el proceso de gestión para la asistencia en lo referente a: Subsistencia Mínima, Modelo Tradicional, Otros Hechos, Acreedores Varios y Entrega de Restos.

Se recibieron archivos en Excel los cuales fueron tomados para la selección de la muestra, como lo fueron: Desplazamiento: Giros Colocados noviembre 2016 DESPLAZAMIENTO, Procesos Bancarios, Otros Hechos: Consolidado P.A, Procesos Bancarios, Conciliación con el Grupo de Gestión Financiera y Contable, Entrega de Restos: Consolidado de Víctimas Final 2016.

Las víctimas seleccionadas fueron objeto de revisión en SGV, en donde se verificó su inclusión en RUV y sus hechos victimizantes, pagos efectuados, y canales de atención. A partir de la revisión efectuada, se genera el siguiente resultado por línea presupuestal y por víctima:

CRITERIOS PUNTUALES CONSIDERADOS

La OCI para la muestra analizada verificó varios aspectos de cada uno de los casos de la muestra como: **i.)** Fecha de colocación del giro (entendiendo que se solicitó la muestra de noviembre de 2016). **ii.)** Fecha de pago o fecha de reintegro. **iii.)** Cumplimiento de términos. **iv.)** A quién se le efectuó el pago. **v.)** Monto del giro y del pago. **vi.)** Confirmar si el pago fue con recursos del presupuesto 2016. **vii.)** Solicitudes de cambios de autorizados para pago (motivación y registro de evidencias) **viii.)** Verificar si al momento de realizar las mediciones la persona a quien se le coloca el giro estaba en el RUV incluido. **ix.)** Verificar si dentro del grupo familiar mínimo algún integrante está incluido en el RUV. **x.)** Verificar si es accionante quien recibe el giro (acción constitucional). **xi.)** Verificar el registro de carencias, cuáles y en que componentes (Alimentación, alojamientos, ambos, no carencias, graves, leves, etc.), frente a la asignación de turnos y orden de pago y observar en qué archivo se ubica la evidencia. **xii.)** Es o no víctima fallecida, **xiii.)** Se emitió manifestación de voluntad sobre no carencias y superación de voluntad por parte del desplazado. **xiv.)** Como fue el proceso de notificación de los giros o de la no carencia, cómo se realizó la notificación, (personal o aviso) **xv.)** Tiempo transcurrido entre valoración, ingreso al RUV y notificación giro o no carencia **xvi.)** Con cuál operador se hizo la colocación. **xvii.)** Proceso para medir datos de giros colocados y giros cobrados por víctima de la muestra.

Frente a la línea de ejecución presupuestal 2016: ATENCIÓN HUMANITARIA EN LAS ETAPAS DE EMERGENCIA Y TRANSICIÓN - (APD) / OBJETO: 300 TRANSFERENCIAS ATENCION HUMANITARIA EMERGENCIA; GASTO: ATENCIÓN HUMANITARIA; Rubro presupuestal C-320-1507-4-0-470. MUESTRA: Diez (10)

1. MUESTRA MODELO SUBSISTENCIA MÍNIMA

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	Desplazamiento SM													
2	TUR_IDTURNO	CODPAARI	PRIMERNOM	SEGUNDONC	PRIMERAPEL	SEGUNDOAP	MIE_TIPOIDE	MIE_NUMIDI	MONTO_GIR	FECHA_COLC	NUM_ORDER	MODALIDAD	MONTOXALC	SumaDeMONTORVES
3	2015-03EE-0147610	3095205_M	EUNEIDA		PRESIGA	ROJAS	Cédula de Ci	43164264	690000	42695	1223	GIRO BANCO	380424	309288
4	2015-03EEM-018364	CODP20150	ULIAM	DEL	SOCORR	FONNEGRA	MESA	Cédula de Ci	21448362	288000	42695	1223	GIRO BANCO	158510
5	2016-03GG-0989452	3300002_0	CLAUDIA		MILENA	GOMEZ		Cédula de Ci	1119580543	2172000	42690	1216	GIRO DAVIVI	1034181
6	2016-03GG-1016087	3306911_0	PAOLA	ANDREA	CALLEJAS	PEÑALOZA		Cédula de Ci	55779751	2207000	42703	1242	GIRO DAVIVI	1034181
7	2016-01EEM-1153490	361151_0_R	MARISEL		LARA	LUGO		Cédula de Ci	1012444397	545000	42699	1239	GIRO DAVIVI	248203
8	2016-01GG-1123457	2992521_0	LUZ	DARY	CONDE	PRADA		Cédula de Ci	28652744	1552000	42702	1241	GIRO DAVIVI	930763
9	2016-01GG-1124270	512821	8056	LUZ	STELLA	GARCIA	CALLE	Cédula de Ci	21811658	509000	42690	1217	GIRO BANCO	241998
10	2016-01GG-1198512	1817531	803	CARLOS	AUGUSTO	LOZANO	MOUNA	Cédula de Ci	17773708	981000	42703	1243	GIRO BANCO	483997
11	2016-01LA-1161977	95111	4374	JULIETH	KATERINE	GUERRERO	PEDRAZA	Cédula de Ci	1077973696	32000	42702	1228	GIRO DAVIVI	31370
12	2016-03EEM-0779121	CODP20150C	GABRIELA		BARON	DE	GUTIERRE	Cédula de Ci	28339352	855000	42697	1235	GIRO BANCO	440975
13													413672	0

P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE		
2	MONTOXEDI	MONTOXSAL	MIE_IDMUNI	NOM_DEPTC	NOM_MUNI	ID_MUNI	GI	NOM_MUNI	NOM_DEPTC	ID_MCIPIO	C_NUM_RP	NUM_RESOL	NUM_DESEN	ESTADO_GIR	FECHA_PAGO	FECHA_REIN	ES_TUTOR
3	0	0	5360	Antioquia	Itagui		5360	Itagui	Antioquia		5266	1147916	110	504	REINTEGRADO		42730
4	0	0	5360	Antioquia	Itagui		5360	Itagui	Antioquia		5266	1147916	110	504	PAGADO	42709	SI
5	137891	103418	11001	Bogota, D.C.	Bogota, D.C.		11001	Bogota, D.C.	Bogota, D.C.		11001	1148016	111	505	PAGADO	42698	NO
6	172364	103418	11001	Bogota, D.C.	Bogota, D.C.		11001	Bogota, D.C.	Bogota, D.C.		11001	1148016	111	505	PAGADO	42705	NO
7	0	0	11001	Bogota, D.C.	Bogota, D.C.		11001	Bogota, D.C.	Bogota, D.C.		11001	1148016	111	505	PAGADO	42705	NO
8	0	0	11001	Bogota, D.C.	Bogota, D.C.		73001	Ibague	Tolima		73001	1148016	111	505	PAGADO	42711	NO
9	0	0	5282	Antioquia	Fredonia		5282	Fredonia	Antioquia		5030	1147916	110	504	PAGADO	42713	NO
10	0	0	13753	Caqueta	San Vicente		18592	Puerto Rico	Caqueta		18592	1186016	120	526	PAGADO	42710	NO
11	0	0	95001	Guaviare	San Jose Del		95001	San Jose Del	Guaviare		95001	1148016	111	505	REINTEGRADO		42739
12	0	0	68276	Santander	Floridablanca		68271	Florlan	Santander		68271	1147916	110	504	REINTEGRADO		42732
13																	



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 103 de 143

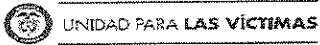
	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT
2	ES_TUTOR	SUPLENTE	PARENTESCO	FECHA_PROYTIPO_SOLICITUD												
3	NO	NO	Autorizado	42314 SOLICITUDES DE ATENCION												
4	SI	NO	Tutor	42325 SOLICITUDES DE ATENCION												
5	NO	NO	JEFE(A)	42580 PRIMER AÑO												
6	NO	NO	JEFE(A)	42606 PRIMER AÑO												
7	NO	NO	HUJO(A) - HIJ	42650 DERECHO DE PETICION												
8	NO	NO	JEFE(A)	42650 LEX DESACATO												
9	NO	NO	JEFE(A)	42650 LEX FALLO												
10	NO	NO	JEFE(A)	42675 LEX TUTELAS												
11	NO	NO	HUJO(A) - HIJ	42654 SISTEMA DE GESTION DE VICTIMAS												
12	NO	NO	NO DEFINIDC	42560 SISTEMA DE GESTION DE VICTIMAS												
13																

No.	IDENT.	Caso analizado	Comentarios OCI																																																							
1	43164264	Eunedia Prosiga Rojas	<p>Víctima con cedula No. 43.164.264: Incluida en el RUV por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado, se evidenció Resolución No. 2013-309751 del 16 de noviembre de 2013, donde se decide "INCLUIR a las personas mencionadas en el presente artículo junto con su grupo familiar declarado; y RECONOCER el hecho victimizante de Desplazamiento Forzado, en el Registro Único de Víctimas". En septiembre del 2014 a partir de la Resolución No. 20143000329576 en donde: "Reconocer y ordenar el pago del componente de alojamiento en la fase de Atención Humanitaria de Transición al (la) señor(a) EUNEIDA PRESIGA ROJAS, identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 43.164.264, por la suma de TRESCIENTOS TREINTA MIL PESOS M/CTE (\$330.000)", es de aclarar que este pago no se encuentra relacionado en el aplicativo SUBSISTENCIA MINIMA, ya que el mismo entro en funcionamiento a partir de diciembre del 2015, por lo cual se indica que el pago debe estar relacionado en Modelo Tradicional.</p> <p>En el aplicativo SUBSISTENCIA MÍNIMA se identificaron los siguientes pagos, se observa un primer pago el 14 de diciembre de 2015 el cual no fue cobrado por la víctima presentando recolocación el 26 de mayo del 2016. Seguido a esto se observa un segundo pago el 15 de julio de 2016 en el cual persiste el no cobro de la víctima, y un último pago el 21 de noviembre de 2016 el cual presentó el mismo caso anterior.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Num. identificación</th> <th>Raza Ingreso</th> <th>Turno Generado</th> <th>Nº Turno</th> <th>Fecha Colocación Giro</th> <th>Num Orden Pago</th> <th>Monto Total</th> <th>NUM GIROS</th> <th>GIRO NUMERO</th> <th>ESTADO GIRO</th> <th>ESTADO TURNO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>43164264</td> <td>Identificación de Carencias</td> <td>2015-03EE-0147810</td> <td>147810</td> <td>14/12/2015</td> <td>384</td> <td>690.000.00</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>REINTEGRADO</td> <td>TURNO NO VIGENTE</td> </tr> <tr> <td>43164264</td> <td>Identificación de Carencias</td> <td>2015-03EE-0147810</td> <td>147810</td> <td>15/07/2016</td> <td>055</td> <td>690.000.00</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>REINTEGRADO</td> <td>TURNO NO VIGENTE</td> </tr> <tr> <td>43164264</td> <td>Identificación de Carencias</td> <td>2015-03EE-0147810</td> <td>147810</td> <td>21/11/2016</td> <td>1223</td> <td>690.000.00</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>REINTEGRADO</td> <td>TURNO NO VIGENTE</td> </tr> <tr> <td>43164264</td> <td>Recolocaciones</td> <td>2015-03EE-0147810</td> <td>147810</td> <td>26/05/2016</td> <td>062</td> <td>690.000.00</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>REINTEGRADO</td> <td>TURNO NO VIGENTE</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se evidencia acto administrativo de los pagos antes mencionados con número 0600120160197413 de fecha del 30 de marzo 2016 en donde se indica: "reconoce la entrega de tres giros a favor del hogar, por valor de SEISCIENTOS NOVENTA MIL PESOS (\$690.000) cada uno, para el periodo correspondiente a un año. El término de un año empezará a contar a partir de la colocación del primer giro, el cual será</p>	Num. identificación	Raza Ingreso	Turno Generado	Nº Turno	Fecha Colocación Giro	Num Orden Pago	Monto Total	NUM GIROS	GIRO NUMERO	ESTADO GIRO	ESTADO TURNO	43164264	Identificación de Carencias	2015-03EE-0147810	147810	14/12/2015	384	690.000.00	3	1	REINTEGRADO	TURNO NO VIGENTE	43164264	Identificación de Carencias	2015-03EE-0147810	147810	15/07/2016	055	690.000.00	3	2	REINTEGRADO	TURNO NO VIGENTE	43164264	Identificación de Carencias	2015-03EE-0147810	147810	21/11/2016	1223	690.000.00	3	3	REINTEGRADO	TURNO NO VIGENTE	43164264	Recolocaciones	2015-03EE-0147810	147810	26/05/2016	062	690.000.00	3	1	REINTEGRADO	TURNO NO VIGENTE
Num. identificación	Raza Ingreso	Turno Generado	Nº Turno	Fecha Colocación Giro	Num Orden Pago	Monto Total	NUM GIROS	GIRO NUMERO	ESTADO GIRO	ESTADO TURNO																																																
43164264	Identificación de Carencias	2015-03EE-0147810	147810	14/12/2015	384	690.000.00	3	1	REINTEGRADO	TURNO NO VIGENTE																																																
43164264	Identificación de Carencias	2015-03EE-0147810	147810	15/07/2016	055	690.000.00	3	2	REINTEGRADO	TURNO NO VIGENTE																																																
43164264	Identificación de Carencias	2015-03EE-0147810	147810	21/11/2016	1223	690.000.00	3	3	REINTEGRADO	TURNO NO VIGENTE																																																
43164264	Recolocaciones	2015-03EE-0147810	147810	26/05/2016	062	690.000.00	3	1	REINTEGRADO	TURNO NO VIGENTE																																																

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE



Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

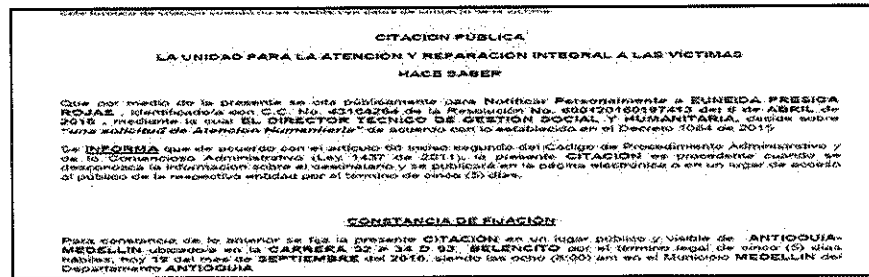
Página 104 de 143

puesto a su disposición a más tardar en 60 días hábiles contados a partir de la expedición del presente acto administrativo".

Se observa que sale acto administrativo 3 meses después de la colocación del primer giro, lo que evidencia que no se genera a partir de la primera colocación.

Para la OCI esto demuestra problemas con la generación de actos administrativos al momento de la generación del giro.

Se evidencia notificación de citación pública del 19 de septiembre del 2016, de la Resolución No. 0600120160197413 la cual fue realizada el 30 de marzo de 2016.



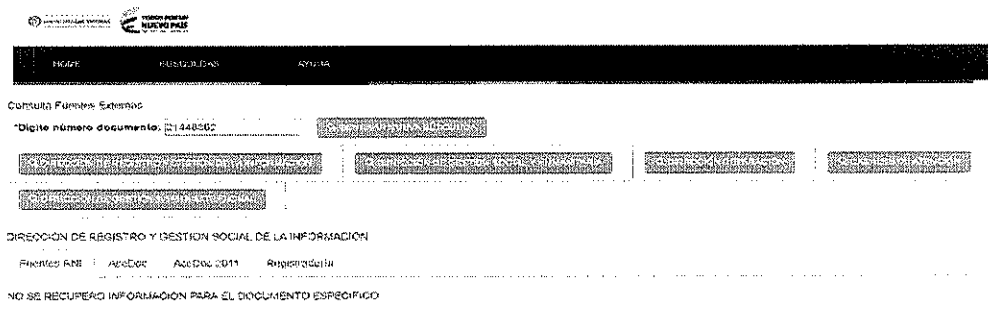
Se observa que pasan alrededor de nueve (9) meses para realizar la respectiva notificación, y aún más, se evidencia que al parecer no se cuenta con los datos para poder realizar notificación personal, hecho que pudo generar que la víctima no se acercara a cobrar.

Se buscó HISTORICO de los mensajes de texto - SMS en el cual no se evidenció ninguno. **Lo que demuestra problemas en la notificación oportuna a las víctimas.**

En lo relacionado al pago de la muestra sobre esta víctima, se evidencia en el proceso bancario que el giro número 3, fue reintegrado el 26/12/2016.

2 | 21448362 | Liliam del Socorro Fonnegra Mesa

Víctima con cédula No. 21.448.362: En SGV no se pudo verificar si la víctima se encontraba incluida en el RUV, como se evidencia a continuación: "No se recuperó información..."



En el aplicativo SUBSISTENCIA MINIMA se identificaron los siguientes pagos:



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 105 de 143

Num Identificación	Ruta Ingreso	Turno Generado	Id Turno	Fecha Colocación Giro	Num Orden Pago	Monto Total	NUM GIROS	GIRO NUMERO	ESTADO GIRO	ESTADO TURNO	FECHA PAGO
21448362	Identificación de Carencias	2015-D3EMEM-0183641	183641	14/12/2015	394	288.000	3	1	REINTEGRADO	TURNO NO VIGENTE	
21448362	Identificación de Carencias	2015-D3EMEM-0183641	183641	15/07/2016	956	288.000	3	2	REINTEGRADO	TURNO NO VIGENTE	
21448362	Identificación de Carencias	2015-D3EMEM-0183641	183641	21/11/2016	1223	288.000	3	3	PAGADO	TURNO NO VIGENTE	05/12/2016
21448362	Recolocaciones	2015-E3EMEM-0183641	183641	26/05/2016	862	288.000	3	1	REINTEGRADO	TURNO NO VIGENTE	

Se observa acto administrativo No. 600120160855569 del 21 de diciembre del 2016 en donde se indica: "se reconoce la entrega de tres giros a favor del hogar, por un valor de DOSCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL PESOS M/CTE (\$288.000)", se observa que se genera el acto administrativo **un año después** de la primera colocación. **Para la OCI esto demuestra problemas con la generación de actos administrativos al momento de la generación del giro.**

Se evidencia notificación de citación pública del 27 de diciembre del 2016, de la Resolución No. 600120160855569, observando que no se cuenta con los datos para poder realizar notificación personal. Se observa un SMS enviado a la víctima el día 25/11/16 informándole del giro, se evidencia que este giro fue el único cobrado, siendo así un medio de notificación efectivo hacia la víctima. **Se observa deficiencias en la notificación oportuna a las víctimas.**

En lo relacionado al pago se observa en el proceso bancario que el giro número 3, el cual fue tomado para la muestra, fue cobrado el 05/12/2016.

3

111958054
3Claudia
Milena
Gómez

Víctima con cedula No. 1.119.580.543: Incluida en el RUV por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado y Amenaza.

En el aplicativo SUBSISTENCIA MINIMA se identificaron los siguientes pagos:

Num Identificación	Ruta Ingreso	Turno Generado	Id Turno	Fecha Colocación Giro	Num Orden Pago	Monto Total	NUM GIROS	GIRO NUMERO	ESTADO GIRO	FECHA PAGO	Observaciones Novedad
1119580543	Identificación de Carencias	2015-D3EMEM-0284613	284613	02/03/2016	750	1.292.000,00	2	1	REINTEGRADO		
1119580543	Identificación de Carencias	2015-D3EMEM-0284613	284613			1.292.000,00	3	2	ANULADO		
1119580543	Identificación de Carencias	2015-D3EMEM-0284613	284613			1.292.000,00	3	2	ANULADO		TURNO ANULADO POR LA RUTA DE PA - TURNO: 2516-C23G-0889452
1119580543	Identificación de Carencias	2015-D3EMEM-0284613	284613			1.292.000,00	3	3	ANULADO		
1119580543	Identificación de Carencias	2015-D3EMEM-0284613	284613			1.292.000,00	2	3	ANULADO		TURNO ANULADO POR LA RUTA DE PA - TURNO: 2516-C23G-0889452
1119580543	Primer año	2016-C23G-0889452	889452	16/11/2016	1218	2.172.000,00	2	1	PAGADO	24/11/2016	
1119580543	Primer año	2016-C23G-0889452	889452	27/03/2017	1325	1.724.000,00	2	2	PAGADO	04/04/2017	

Se observa acto administrativo No. 600220160819595 del 26 de Diciembre del 2016 en donde se indica: "se reconoce la entrega de dos giros a favor del hogar para el periodo correspondiente a ocho (8) meses, giros que serán colocados periódicamente, el valor del primer giro será de DOS MILLONES CIENTO SETENTA Y DOS MIL PESOS M/CTE (\$2.172.000) y correspondiente a la entrega de los componentes de alimentación, alojamiento temporal, vestuario, salud y educación para los miembros del hogar según corresponda; y el valor del segundo giro será de UN MILLON SETECIENTOS VEINTICUATRO MIL PESOS M/CTE (\$1.724.000)". Se evidencia que el acto administrativo se realizó un mes después de la primera colocación.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 106 de 143

Se realiza notificación de citación publica el día 27/01/2017, tiempo en el cual han transcurrido dos meses de la colocación del pago a la víctima.

Se verifica HISTORICO SMS donde se observa que se le notifica a la víctima del pago que posee el día 21/11/2016 y este es cobrado el día 24/11/2016. La cual demuestra que es un medio de notificación efectivo.

En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que el giro número 3, el cual fue tomado para la muestra, este fue reintegrado el 24/11/2016.

4 65779751 Paola Andrea Callejas Peñaloza

Víctima con cedula No. 65.779.751: Incluida en el RUV por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado y Amenaza.

En el aplicativo SUBSISTENCIA MINIMA se identificaron los siguientes pagos:

Num. Identificación	Ruta Ingreso	Turno Generado	IS	Turno	Fecha Colocación Giro	Num. Giro	Alerta Total	NUM GIROS	GIRO NUMERO	ESTADO GIRO	FECHA PAGO	Observaciones Nuevas
65779751	Primaria	2015-0309-016007	1	016007	25/11/2016	1012	2.207.000	3	1	PAGADO	01/12/2016	
65779751	Primaria	2015-0309-016007	1	016007	25/03/2017	1012	1.724.000	3	2	PAGADO	23/03/2017	
65779751	Primaria	2015-0309-016007	1	016007			1.724.000	3	3			
65779751	Identificación de Carreteras	2015-0309-016007	1	016007	25/07/2016	999	1.491.000	3	1	PAGADO	05/08/2016	
65779751	Identificación de Carreteras	2015-0309-016007	1	016007			1.491.000	3	2	ANLADO		TURNO ANLADO POR LA RUTA DE PA - TURNO: 2015-0309-016007
65779751	Identificación de Carreteras	2015-0309-016007	1	016007			1.491.000	3	3	ANLADO		TURNO ANLADO POR LA RUTA DE PA - TURNO: 2015-0309-016007

Se observa acto administrativo No. 600220160821327 del 12 de Diciembre del 2016 en donde se indica: "se reconoce la entrega de tres giros a favor del hogar, el valor del primer giro será de DOS MILLONES DOSCIENTOS SIETE MIL PESOS M/CTE (\$2.207.000) correspondiente a la entrega de los componentes de alimentación, alojamiento temporal, vestuario, salud y educación para los miembros del hogar según corresponda y el valor del segundo y tercer giro será de UN MILLON SETECIENTOS VEINTICUATRO MIL PESOS M/CTE (\$1.724.000) cada uno, correspondiente al componente de alimentación y alojamiento temporal". Se evidencia que el acto administrativo se realizó quince días después de la primera colocación.

Se realiza notificación de citación publica el día 27/12/2017, tiempo en el cual ha transcurrido un mes de la colocación del pago a la víctima.

Se verifica HISTORICO SMS donde se observa que se le notifica a la víctima del pago que posee el día 07/12/2016 y este es cobrado el día 01/12/2016. Lo anterior demuestra que la notificación no es oportuna tanto por citación como por SMS.

En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que el giro numero 1 el cual fue tomado para la muestra fue cobrado el 01/12/2016.

5 1012444397 Marisel Lara Lugo

Víctima con cedula No. 1.012.444.397: Víctima incluida en el RUV por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado.

En el aplicativo SUBSISTENCIA MINIMA se identificaron los siguientes pagos:

ID GIRO	NUM. IDENTIFICACION	ESTADO GIRO	MONTO GIRO	FECHA COLOCACION	MONTO LIBRO PAGO	FECHA PAGO
1153490	1012444397	PAGADO	545.000,00	25/11/2016	GIRO DANIELA	01/12/2016
1394905	1012444397	PAGADO	606.000,00	20/04/2017	GIRO SANDO AGRADO	26/04/2017
1394905	1012444397		606.000,00			
1394905	1012444397		606.000,00			
1394905	1012444397		606.000,00			
1153490	1012444397					



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 107 de 143

Se observa que este pago se realiza por tipo de solicitud "Derecho de Petición", se observa que esta víctima presenta presunción de carencias, no se genera Acto Administrativo, no se observa notificación evidenciando colocación del giro. Se verificó de igual forma en SM, que a partir de la identificación de carencias se genera en ese momento Acto Administrativo con fecha de mayo del 2017, mostrando la importancia de la identificación de carencias para generar montos reales de acuerdo a la condición en la que se encuentra la víctima. En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que el giro numero 1 el cual fue tomado para la muestra fue cobrado el 01/12/2016.

Se identifica que se realizan pagos sin acto administrativo.

Víctima con cedula No. 28.652.744: Incluida en el RUV por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado.

En el aplicativo SUBSISTENCIA MINIMA se identificaron los siguientes pagos:

Num Identificación	Ruta Ingreso	Turno Generado	Id Turno	Fecha Colocación	Num Orden Pago	Monto Total	NUM GIROS	GIRO NUMERO	ESTADO GIRO	FECHA PAGO
28652744	Identificación de Carencias	2015-D1GG-1123457	1123457	28/11/2016	12411	1.552.000,00	1		1 PAGADO	07/12/2016

Se observa que este pago se realiza por tipo de solicitud por Desacato, se observa que esta víctima presenta presunción de carencias, no se genera Acto Administrativo, no se observa notificación evidenciando colocación de un solo giro, la víctima no presenta entrevista única de caracterización hasta el momento. En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que el giro numero 1 el cual fue tomado para la muestra fue cobrado el 07/12/2016. Se identifica que se realizan pagos sin acto administrativo.

Víctima con cedula No. 21.811.658: Incluida en el RUV por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado.

En el aplicativo SUBSISTENCIA MINIMA se identificaron los siguientes pagos:

Num Identificación	Ruta Ingreso	Turno Generado	Id Turno	Fecha Colocación	Num Orden Pago	Monto Total	NUM GIROS	GIRO NUMERO	ESTADO GIRO	FECHA PAGO
21811658	Identificación de Carencias	2016-D1GG-1124270	1124270	16/11/2016	1217	509.000,00	1		1 PAGADO	09/12/2016

Se observa que este pago se realiza por tipo de solicitud por Fallo, se observa que esta víctima presenta presunción de carencias, no se genera Acto Administrativo, no se observa notificación evidenciando colocación de un solo giro. La víctima presenta Código Hogar por carencias No. 5|282|8056|1|1_SISBEN, la cual presenta MEDICION NO VIGENTE.

En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que el giro numero 1 el cual fue tomado para la muestra fue cobrado el 09/12/2016.

Se identifica que se realizan pagos sin acto administrativo.

Víctima con cedula No. 17.773.708: Incluida en el RUV por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado, Amenaza y Abandono o Despojo Forzado de Tierras (Inmueble-No identifica abandono o despojo) (Muebles).



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 108 de 143

En el aplicativo SUBSISTENCIA MINIMA se identificaron los siguientes pagos.

Num Identificación	Ruta Ingreso	Turno Generado	Id Turno	Fecha Colocación Giro	Num Orden Pago	Monto Total	NUM GIROS	GIRO NUMERO	ESTADO GIRO	FECHA PAGO
107773708	Identificación de Carencias	2016-D1GG-1198512	1198512	29/11/2016	1243	981.000,00	1	1	PAGADO	08/12/2016

Se observa que este pago se realiza por tipo de solicitud por Tutelas, se observa que esta víctima presenta presunción de carencias, no se genera Acto Administrativo, no se observa notificación evidenciando colocación de un solo giro. La víctima presenta Código Hogar por carencias No. 18 | 753 | 803 | 1 | 1_SISBEN, la cual presenta MEDICION NO VIGENTE.

En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que el giro numero 1 el cual fue tomado para la muestra fue cobrado el 06/12/2016.

Se identifica que se realizan pagos sin acto administrativo.

9

1077973699

Julieth Katherine Guerrero Pedraza

Víctima con cedula No. 1.077.973.699: Incluida en el RUV por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado, Amenaza y Tortura (Afectado - No Valorado).

En el aplicativo SUBSISTENCIA MINIMA se identificaron los siguientes pagos:

Num Identificación	Ruta Ingreso	Turno Generado	Id Turno	Fecha Colocación Giro	Num Orden Pago	Monto Total	NUM GIROS	GIRO NUMERO	ESTADO GIRO
1077973699	Identificación de Carencias	2016-D1LN-1161877	1161877	28/11/2016	1228	32.000	1	1	REINTEGRADO
1077973699	Recolocaciones	2016-E1LN-1383304	1383304	24/03/2017	1324	32.000	1	1	REINTEGRADO
1077973699	Recolocaciones	2016-E1LN-1438482	1438482	04/05/2017	1352	32.000	1	1	GIRO VIGENTE

Se observa acto administrativo No. 600120160811310 del 24 de mayo del 2017 en donde se indica: "se reconoce la entrega de un único giro en favor del hogar, por un valor total de TREINTA Y DOS MIL PESOS M/CTE (\$32.000)". Se genera Acto Administrativo luego de 6 meses de colocación del giro y notificación de citación publica el día 09/06/2017, tiempo en el cual se han realizado dos recolocaciones evidenciando que la víctima a la fecha no ha realizado el cobro. Se observa deficiencias en la notificación oportuna a las víctimas. Se muestra problemas con la generación de actos administrativos. Se observa colocación de giros con montos muy bajos.

Se verifica HISTORICO SMS donde se observa que se le notifica a la víctima del pago que posee el día 30/11/2016.

En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que el giro numero 1 el cual fue tomado para la muestra fue reintegrado el día 04/01/2017.

10

28339352

Gabriela Barón de Gutierrez

Víctima con cedula No. 28.339.352: Incluida en el RUV por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado.

En el aplicativo SUBSISTENCIA MINIMA se identificaron los siguientes pagos:

Num Identificación	Ruta Ingreso	Turno Generado	Id Turno	Fecha Colocación Giro	Num Orden Pago	Monto Total	NUM GIROS	GIRO NUMERO	ESTADO GIRO	ESTADO TURNO
28339352	Identificación de Carencias	2016-DSEM-0779126	779126	26/07/2016	966	855.000,00	3	1	REINTEGRADO	TURNO VIGENTE
28339352	Identificación de Carencias	2016-DSEM-0779126	779126	29/11/2016	1235	855.000,00	3	2	REINTEGRADO	TURNO VIGENTE
28339352	Identificación de Carencias	2016-DSEM-0779126	779126	21/03/2017	1321	855.000,00	3	3	REINTEGRADO	TURNO VIGENTE

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 109 de 143

Se observa acto administrativo No. 600120160794573 del 02 de diciembre del 2016 en donde se indica: "se reconoce la entrega de tres giros a favor del hogar, por un valor de OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL PESOS M/CTE (\$855.000)". Se evidencia que el acto administrativo se realizó cinco meses después de la primera colocación.

Se realiza notificación de citación publica el día 07/12/2016.

Se verifica HISTORICO SMS donde se observa que se le notifica a la víctima del pago que posee el día 30/11/2016.

En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que el giro numero 2 el cual fue tomado para la muestra fue reintegrado 28/12/2016.

Se observa deficiencias en la notificación oportuna a las víctimas. Se muestra problemas con la generación de actos administrativos.

OBSERVACIÓN No. 17**GENERAL DE SUBSISTENCIA MINIMA:**

Existiendo protocolo y procedimiento de emisión de ACTOS ADMINISTRATIVOS, se observó falta de uniformidad en la realización y aplicación de los mismos para las víctimas de la muestra seleccionada en situaciones iguales o similares y se observaron deficiencias en la notificación oportuna a las víctimas, en la mayoría de casos por falta de información de contacto, pagos generados como consecuencia de acciones constitucionales no evidencian emisión de acto administrativo que lo ordene, e identificación de giros los cuales no presentan ningún Acto Administrativo.

RESPUESTA EMITIDA POR EL PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA
Memorando radicado Orfeo 2017300059553 de 4 de SEPTIEMBRE de 2017
OBSERVACIÓN No. 17

El proceso de emisión de actos administrativos inició en el mes de noviembre de 2015, con aquellos casos donde el resultado de la medición arrojó no carencia en los componentes de alojamiento y alimentación. Para los casos donde el resultado arrojaba carencia en alguno o los dos componentes y se reconocía el pago de atención humanitaria, se inició la emisión de actos administrativos el 16 de febrero, es de aclarar que esta situación se presenta dado el inicio y el proceso de estabilización del nuevo modelo de subsistencia mínima establecido en el Decreto 1084 de 2015.

Teniendo en cuenta la fecha de inicio para la emisión de los actos administrativos que reconocen la entrega de atención humanitaria a mediados del mes de febrero y la estabilización del nuevo modelo sobre la herramienta de SM, se prolongaron los tiempos de respuesta por parte del equipo de actos administrativos, sin embargo, se realizaron mesas de trabajo en conjunto con las áreas de apoyo, lo que permitió disminuir los tiempos en la emisión de los actos administrativos para el segundo semestre del año 2016, hechos que se reflejan en las cifras presentadas. Se adjunta soporte "cifras primer y segundo semestre de 2016"

Adicionalmente, desde la DGSH actualmente se está realizando una prueba piloto con el fin emitir los actos administrativos antes de que se realice la primera a colocación, sin embargo, esto depende de la funcionalidad de las herramientas y novedades que puedan presentar las víctimas, por lo que está sujeto al resultado de esta fase de pruebas, es de aclarar que actualmente el equipo de actos administrativos se encuentra al día con la expedición de los

AA



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 110 de 143

Frente a los casos de presunción de carencias es preciso indicar que según lo establecido en el artículo 2.2.6.5.5.11 del Decreto 1084 de 2015, "la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas proferirá actos administrativos, con la motivación fáctica y jurídica de entrega o suspensión definitiva de la atención humanitaria (...) con base en el resultado de identificación de carencias en la atención humanitaria", para los casos de presunción de carencias, no se cuenta con una medición viable para emisión de actos administrativos, toda vez que existe falta de información por parte de la víctima para tomar una decisión definitiva respecto de la atención administrativa, por ello se realiza una única entrega presumiendo carencias en los componentes de alojamiento y alimentación en aras de garantizar el derecho a la SM, y en él entre tanto, la Entidad puede finalizar la recolección de información y medición de carencias. Razón por la cual para la entrega de Atención Humanitaria que se genera a partir de la presunción de carencias no se genera acto administrativo.

Por último, respecto de la notificación de los actos administrativos es preciso indicar que (i) la medición de carencias de Subsistencia Mínima se realiza a partir de los registros administrativos disponibles, registros que en muchos casos presentan información de contacto desactualizada o solamente indican el municipio de residencia, situación que

dificulta el contacto con las víctimas para llevar a cabo el proceso de notificación, por ello desde marzo de 2017 el proceso de notificaciones está realizando un cruce manual con diferentes herramientas de la Entidad como SGV y LEX PQR para la consecución de mejores datos de contactabilidad, y (ii) los términos establecidos en el Capítulo V de la Ley 1437 de 2011, el proceso de notificación puede tomar hasta 25 días hábiles.

PRONUNCIAMIENTO FINAL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LA OBSERVACIÓN No. 17

Los argumentos brindados en la respuesta dada al Informe Preliminar, serán considerados para efectos de verificar el seguimiento al Plan de Mejoramiento.

SE MANTIENE LA OBSERVACIÓN No. 17

2. MUESTRA MODELO TRADICIONAL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE		
13																																	
14																																	
15																																	
16																																	
17																																	
18																																	
19																																	
20																																	
21																																	
22																																	
23																																	
24																																	
17	F_ORD	PAG	CDO	MOD	FID	MUN1	GIL	ID	MUN1	DE	NOM	MUN1	NOM	DEPTO	TIPO	TRAM	OBSERV	FECHA	PAG	FECHA	REIN	TURNO	PREFIJO	VAL	PASAJE	VAL	TRANS	RTA	FECHA	TRAM			
18	42696	GIRO	BANCO		5615	5615	Rionegro		Antioquia		RETORNO	/	F	42706				1594	4D				689454		344727		CASO	ESPECI	42696	504			
19	42690	DAVI	LATA		5088	5088	Bello		Antioquia		RETORNO	/	F	42691				1580	4D				689454		344727		CASO	ESPECI	42689	602			
20	42697	GIRO	DAVIVI		11001	11001	Bogota, D.C.		Bogota, D.C.		CASO	ESPECI	GIRO	AH	REI			470	4B				0		0		CASO	ESPECI	42696	682			
21	42692	GIRO	BANCO		19318	19318	Guapi		Cauca		NUEVOS	INC	NO	SE	PROGI			194	2A				0		0		RTA	NUEV	42691	634			
22	42702	GIRO	BANCO		20614	20614	Rio De Oro		Cesar		CASO	ESPECI						1613	4D				0		0		CASO	ESPECI	42689	684			
23	42704	GIRO	DAVIVI		73001	73001	Ibague		Tolima		NUEVOS	INC						543	2D				0		0		RTA	NUEV	42703	685			

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

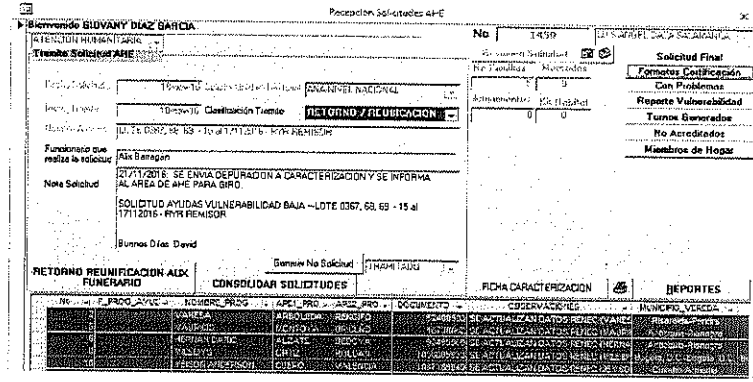
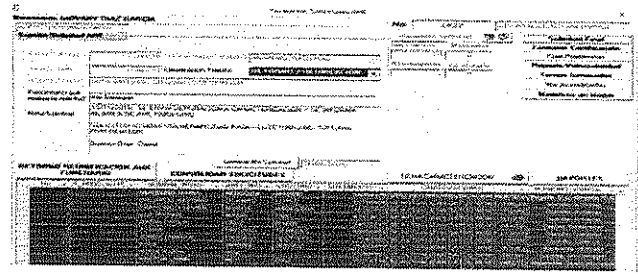
Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

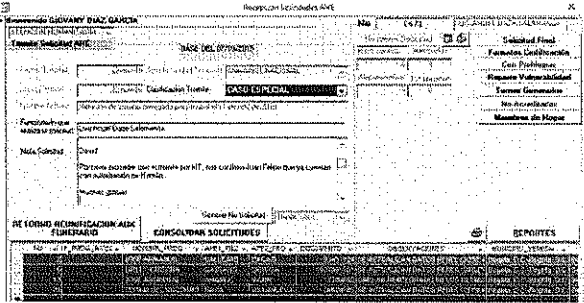
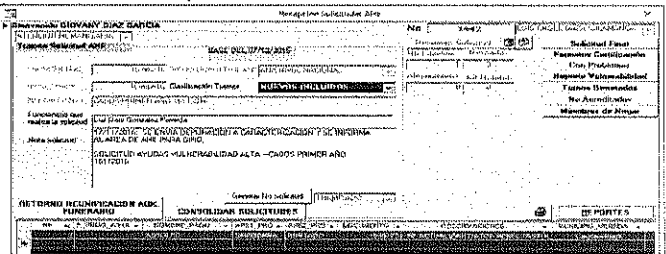
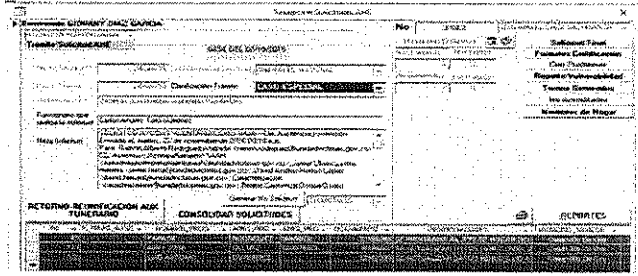
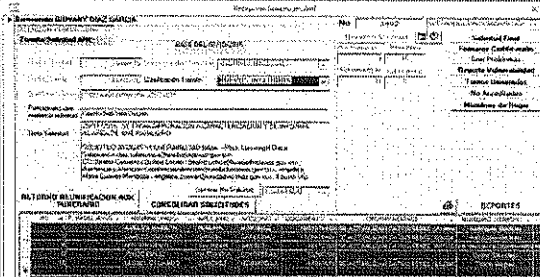
Página 111 de 143




UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

No.	IDENT.	Caso analizado	Comentarios OCI
1	16.730.862	Mauricio Montoya Briceño	<p>Victima con cédula No. 16.730.862: incluida en el RUV por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado y Amenaza.</p> <p>En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que fue cobrado el 02/12/2016. Se observa que por S.M presenta 3 giros en los meses de septiembre 2016, marzo 2017 los cuales fueron cobrados por la víctima, y uno pendiente de giro en Julio 2017. Se observa que se paga por S.M y por M.T al tiempo, al verificar con el grupo de trámites lo que se paga por M.T corresponde a Retornos y Reubicaciones, presentando tipificación de solicitud para la muestra seleccionada: Caso Especial.</p>  <p>Se identifica que el valor que se le paga a la víctima por Retorno y Reubicación corresponde a 1.5 salarios mínimos legales mensuales vigentes.</p>
2	98.455.944:	Duber de Jesus Dávila Martínez	<p>Victima con cédula No. 98.455.944: incluida en el RUV por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado, Desaparición Forzada y Amenaza.</p> <p>En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que fue cobrado el 17/11/2016. Se observa que esta víctima ha recibido un acumulado de \$14.632.181 por parte de la Unidad. Este pago por MT corresponde a RETORNO Y REUBICACION presentando tipificación de solicitud para la muestra seleccionada: Caso Especial.</p>  <p>Se identifica que el valor que se le paga a la víctima por Retorno y Reubicación corresponde a 1.5 salarios mínimos legales mensuales vigentes.</p>
3	17.700.852	Jose Asdrúbal Arango Marin	<p>Victima con cédula No. 17.700.852: incluida en el RUV por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado.</p> <p>En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que fue cobrado el 25/11/2016. Se observa que esta víctima ha recibido un acumulado de \$23.470.000 por parte de la Unidad. Presenta tipificación de solicitud para la muestra seleccionada: Caso Especial.</p>



			
4	10.387.731	Astolfo Sinisterra Hurtado	<p>Victima con cédula No. 10.387.731: Incluida en el RUV por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado y Amenaza. En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que fue cobrado el 23/11/2016. Presenta tipificación de solicitud para la muestra seleccionada: Nuevos Incluidos.</p> 
5	6.794.407	Adel Jose Gelvez Quintero	<p>Victima con cédula No. 6.794.407: Incluida en el RUV por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado. En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que fue reintegrado el 02/01/2017. Presenta tipificación de solicitud para la muestra seleccionada: Caso Especial.</p> 
6	14.397.685	Leonel Orlando Sánchez Hernández	<p>Victima con cédula No. 14.397.685: Incluida en el RUV por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado, Amenaza y Abandono o Despojo Forzado de Tierras (Muebles). En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que fue reintegrado el 04/01/2017. Presenta tipificación de solicitud para la muestra seleccionada: Nuevos Incluidos.</p> 

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.		
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		
Código: 150.19.15-8	Versión: 05	Fecha: 26/07/2017	Página 113 de 143


Frente a la línea de ejecución presupuestal 2016: ATENCIÓN HUMANITARIA DE EMERGENCIA POR HECHOS VICTIMIZANTES DIFERENTES AL DESPLAZAMIENTO - (APVND) / OBJETO: 310 ENTREGA DE AYUDA HUMANITARIA PARA HECHOS DIFERENTES AL DESPLAZAMIENTO FORZADO; GASTO: ATENCIÓN HUMANITARIA - **Rubro Presupuestal C-320-1507-2-0-441. MUESTRA: DIEZ (10) VÍCTIMAS.**

1. ACREEDORES VARIOS

Esta figura de Acreedores Varios, entendida como toda persona natural o jurídica legítimamente autorizada para exigir el pago o cumplimiento de una obligación contraída por dos partes con anterioridad, se aplica en la UARIV, para varios procesos, y dentro de los mismos, no en todas las líneas de trabajo. Es decir, garantizar que los recursos inicialmente reconocidos a favor de un beneficiario, los cuales no pudieron ser pagados, sean depositados en el Tesoro Nacional para que estén disponibles cuando sea ubicado nuevamente el beneficiario.

En el programa de Gestión de Asistencia, la figura de Acreedores Varios no se aplica a la Línea de Presupuesto de Desplazamiento Forzado por que recolocan el dinero indistintamente para pago de víctimas, por la necesidad de la inmediatez del dinero, por ello no se constituye en dicha cuenta.

El procedimiento de Acreedores Varios se encuentra dentro del Proceso de Gestión Financiera, bajo la versión 16/10/2015.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO ACREEDORES VARIOS	CÓDIGO 750.15.08-3 VERSIÓN 3 FECHA 16/10/2015 PÁGINA 3 DE 3
	PROCESO GESTION FINANCIERA	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
ENLACE SIG DE GESTION FINANCIERA	COORDINADOR GRUPO GESTION FINANCIERA	COORDINADOR GRUPO GESTION FINANCIERA



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

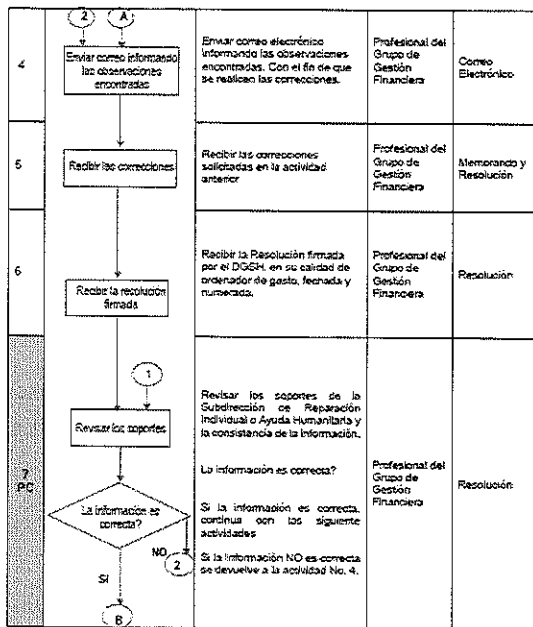
Código: 150.19.15-8

Versión: 05

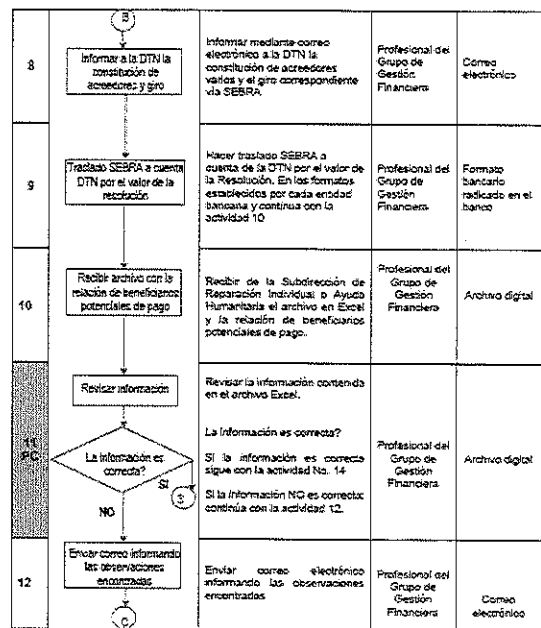
Fecha: 26/07/2017

Página 114 de 143

PROCEDIMIENTO ACREEDORES VARIOS		CÓDIGO 150.19.15-8-5
PROCESO GESTION FINANCIERA		VERSIÓN 3
		FECHA 16/10/2016
		PÁGINA 3 DE 3
ELABORADO	REVISÓ	APROBÓ
DILATADO DE GESTION FINANCIERA	COORDINADOR GRUPO GESTION FINANCIERA	COORDINADOR GRUPO GESTION FINANCIERA



PROCEDIMIENTO ACREEDORES VARIOS		CÓDIGO 150.19.15-8-5
PROCESO GESTION FINANCIERA		VERSIÓN 3
		FECHA 16/10/2016
		PÁGINA 4 DE 3
ELABORADO	REVISÓ	APROBÓ
DILATADO DE GESTION FINANCIERA	COORDINADOR GRUPO GESTION FINANCIERA	COORDINADOR GRUPO GESTION FINANCIERA



MUESTRA CASOS ACREEDORES VARIOS

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
33	ACREEDORES RESOLUCION 1241 23/11/16												
34	11	SEPULVEDA	ORTIZ	JOSE	LAUREANO	C.C.	5460970	689.454					
35	16	POPO	LUCUMI	HECTOR		C.C.	10473017	344.727					
36	18	PASTRANA	CAICEDO	LEIDY	JOHANNA	C.C.	1114884092	1.378.908					
37	48	MEJIA	GONZALEZ	NORBEY		C.C.	4719331	1.034.181					
38	50	QUIROZ	DE FIGUEROA	MARIA	VICTORIA	C.C.	27421685	2.757.816					
39													
40													

No.	IDENT.	Caso analizado	Comentarios OCI
1	546097	Jose Laureano Sepúlveda Ortiz	Víctima con cedula No. 5.460.970: Incluida en el RUV por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado. En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que fue reintegrado el 04/11/2016. El cual fue constituido en la Resolución de Acreedores Varios 1241 del 23/11/2016.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 115 de 143

2	10473017	Héctor Popo Lucumi	Víctima con cedula No. 10.473.017: Incluida en el RUV por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado y Acto terrorista / Atentados / Combates / Enfrentamientos / Hostigamientos. En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que fue reintegrado el 04/11/2016. El cual fue constituido en la Resolución de Acreedores Varios 1241 del 23/11/2016.
3	1114884092	Leidy Johanna Pastrana Caicedo	Víctima con cedula No. 1.114.884.092: Incluida en el RUV por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado y Homicidio (Víctima Indirecta). En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que fue reintegrado el 04/11/2016. El cual fue constituido en la Resolución de Acreedores Varios 1241 del 23/11/2016
4	4719331	Norbey Mejía Gonzalez	Víctima con cedula No. 4.719.331: Incluida en el RUV por el hecho victimizante Acto terrorista / Atentados / Combates / Enfrentamientos / Hostigamientos. En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que fue reintegrado el 04/11/2016. El cual fue constituido en la Resolución de Acreedores Varios 1241 del 23/11/2016.
5	27421685	Maria Victoria Quiroz de Figueroa	Víctima con cedula No. 27.421.685: Incluida en el RUV por el hecho victimizante Desaparición Forzada. En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que fue reintegrado el 04/11/2016. El cual fue constituido en la Resolución de Acreedores Varios 1241 del 23/11/2016.

Adicionalmente la muestra, a partir de la información remitida por el proceso auditado se verificó en forma general, la constitución, control y verificación que se tiene para los acreedores varios. Se recibió archivo en Excel denominado Acreedores Varios 31-12-2016, Relación total de Acreedores Varios (Otros Hechos Victimizantes), informes bancarios por el proceso AHOH Banco Agrario y Davivienda, Conciliaciones con el Grupo de Gestión Financiera y Contable, y Base conciliaciones 2016-2017; información la cual fue objeto de revisión, verificación y cruces, en donde se encontraron diferentes situaciones, como son:

- i.) Diferencias en la base de Excel vs. Resoluciones,
- ii.) Diferencias en la conciliación financiera,
- iii.) Errores en digitalización,
- iv.) Cédulas repetidas.

Se realizó revisión de procesos bancarios, así:



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 116 de 143

Diferencias entre Base de Excel Acreedores Varios 31-12-2016 y Resoluciones Acreedores Varios:

Año/ Resolución	Valor Consolidado (Según Archivo Acreedores Varios 31-12-2016)	Cantidad de personas	Valor Consolidado (Según Resolución)	Cantidad de personas	Diferencia Valor	Diferencia Cantidad
2013						
674	141.765.600,00	136,00	141.765.600,00	136,00	-	-
678	663.889.050,00	605,00	693.357.450,00	631,00	(29.468.400,00)	(26,00)
Total 2013	805.654.650,00	741,00	835.123.050,00	767,00		
2014						
63	104.931.000,00	89,00	104.931.000,00	89,00	-	-
298	2.182.532.550,00	1.874,00	2.182.532.550,00	1.874,00	-	-
613	1.013.628.000,00	831,00	1.013.628.000,00	831,00	-	-
614	1.071.200,00	1,00	1.071.200,00	1,00	-	-
717	880.880.000,00	732,00	880.880.000,00	732,00	-	-
Total 2014	4.183.042.750,00	3.527,00	4.183.042.750,00	3.527,00		
2015						
176	709.016.000,00	583,00	709.016.000,00	583,00	-	-
276	50.880.050,00	46,00	52.013.450,00	47,00	(1.133.400,00)	(1,00)
435	3.027.478.475,00	2.366,00	3.039.076.775,00	2.375,00	(11.598.300,00)	(9,00)
655	672.057.050,00	595,00	675.278.800,00	598,00	(3.221.750,00)	(3,00)
748	25.774.000,00	19,00	25.774.000,00	16,00	-	3,00
749	358.258.600,00	278,00	358.258.600,00	278,00	-	-
859	815.424.925,00	665,00	815.424.925,00	665,00	-	-
1054	861.501.525,00	696,00	861.501.525,00	696,00	-	-
1081	21.263.550,00	20,00	21.263.550,00	20,00	-	-
1186	335.062.000,00	255,00	335.062.000,00	255,00	-	-
1187	13.389.000,00	12,00	13.389.000,00	12,00	-	-
Total 2015	6.890.105.175,00	5.535,00	6.906.058.625,00	5.545,00		
2016						
42	45.426.675,00	35,00	45.426.675,00	35,00	-	-
118	1.041.913.950,00	804,00	1.041.913.950,00	804,00	-	-
119	11.598.300,00	9,00	11.598.300,00	9,00	-	-
380	167.537.322,00	124,00	167.537.322,00	124,00	-	-
433	137.546.073,00	106,00	137.546.073,00	106,00	-	-
454	53.777.412,00	38,00	53.777.412,00	38,00	-	-
516	64.463.949,00	48,00	64.463.949,00	48,00	-	-
595	87.905.385,00	65,00	87.905.385,00	65,00	-	-
596	119.964.996,00	83,00	119.964.996,00	83,00	-	-
710	17.925.804,00	13,00	17.925.804,00	13,00	-	-
808	136.167.165,00	98,00	136.167.165,00	98,00	-	-
809	279.918.324,00	192,00	279.918.324,00	192,00	-	-
955	4.695.500,00	5,00	4.695.500,00	5,00	-	-
956	76.874.121,00	57,00	76.874.121,00	57,00	-	-
1066	259.579.431,00	195,00	259.579.431,00	195,00	-	-
1067	357.137.172,00	259,00	357.137.172,00	259,00	-	-
1241	84.458.115,00	69,00	84.458.115,00	69,00	-	-
1242	152.369.334,00	109,00	152.369.334,00	109,00	-	-
1302	8.532.800,00	7,00	8.532.800,00	7,00	-	-
1303	25.774.000,00	22,00	25.774.000,00	22,00	-	-
1354	6.167.400,00	5,00	6.167.400,00	5,00	-	-
1386	45.503.964,00	33,00	45.503.964,00	33,00	-	-
1387	6.277.100,00	5,00	6.277.100,00	5,00	-	-
1388	4.051.150,00	4,00	4.051.150,00	4,00	-	-
1389	109.623.186,00	81,00	109.623.186,00	81,00	-	-
Total 2016	3.305.188.628,00	2.466,00	3.305.188.628,00	2.466,00		

Se verificaron algunas diferencias encontradas en el cuadro anterior, al realizar cotejos y contraste entre el Excel remitido, las resoluciones, y la conciliación (con el grupo de Gestión Financiera), tales como:

Resolución 276 de 2015: Se cruzó cada uno de los “terceros” relacionadas en la resolución contra la base remitida denominada: “**Acreedores Varios**” identificando que la cédula No. 41119627, se encontraba relacionada en esa resolución, pero en la base de Excel estaba relacionada únicamente en las resoluciones No. 655 y 859 y **no en la 276**.

Para el equipo auditar cotejar la **información financiera** y entenderla implicó verificación “**una a una**” de los casos de la muestra, teniendo en cuenta que el procedimiento no explica por sí solo frente a cada una de las actividades que desarrolla quien en él interviene. El procedimiento no se pudo seguir y no fue claro, lo que denota falta de precisión en la información, para determinar exactamente qué hecho victimizante se pagó (o si eran diferentes hechos ocurridos en diferentes fechas); o debilidades en la validación y control por el responsable del proceso o del procedimiento, para que al verificar los registros de la información (Excel y Resoluciones) fueran concordantes y claros.

No fue claro, para el equipo auditor, en este caso, entender por qué en el Excel aparecen dos resoluciones y no tres resoluciones para el 2015, siendo cada una de ellas, con un monto distinto.

Resolución	Valor
276/15	1.133.400,00
655/15	644.350,00
859/15	322.175,00

Se identificó que la víctima presenta hecho victimizante Masivo: Acto terrorista / Atentados / Combates / Enfrentamientos / Hostigamientos, con diferentes fechas de declaración y valoración.

CONSULTA VIVANTO 2 - HECHO VICTIMIZANTE															
Fuente	Primer Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	Tipo Documento	Num. Documento	Fecha Declaración	Fecha Nacimiento	Fecha Sinistro	Fecha Valoración	Departamento o Declaración	Municipio Declaración	Departamento o Ocupación	Estado	Hecho Victimizante	Num FUD Num CASO
RUV	LILIANA	ANGULO	CORONEL	Cédula de Ciudadanía	41119627	11/23/2012	7/24/1981	11/16/2012	2/19/2013	NARIÑO	IPALES	NARIÑO	Incluido	Masivo: Acto terrorista /	NH000039210
RUV	LILIANA	ANGULO	CORONEL	Cédula de Ciudadanía	41119627	06/03/2013	7/24/1981	5/29/2013	11/01/2013	NARIÑO	IPALES	NARIÑO	Incluido	Masivo: Acto terrorista /	CD000043417
RUV	LILIANA	ANGULO	CORONEL	Cédula de Ciudadanía	41119627	9/24/2013	7/24/1981	9/16/2013	12/09/2013	NARIÑO	IPALES	NARIÑO	Afectado - No Valorado	Masivo: Acto terrorista /	CF000043469
RUV	LILIANA	ANGULO	CORONEL	Cédula de Ciudadanía	41119627	4/25/2014	7/24/1981	4/14/2014	8/13/2014	NARIÑO	IPALES	NARIÑO	Incluido	Masivo: Acto terrorista /	NG000321955
RUV	LILIANA	ANGULO	CORONEL	Cédula de Ciudadanía	41119627	07/03/2014	7/24/1981	07/01/2014	9/23/2014	NARIÑO	IPALES	NARIÑO	Incluido	Masivo: Acto terrorista /	NJ000371875

Tampoco es claro entender porque en la **Resolución 276** aparecen relacionadas 47 personas y en el Excel 46, así:



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 118 de 143

Ilustración 18

Año/ Resolución	Valor Consolidado (Según Archivo Acreedores Varios 31-12-2016)	Cantidad de personas	Valor Consolidado (Según Resolución)	Cantidad de personas	Diferencia Valor	Diferencia Cantidad
65	104.931.000,00	89,00	104.931.000,00	89,00	-	-
298	2.182.532.550,00	1.874,00	2.182.532.550,00	1.874,00	-	-
613	1.013.628.000,00	831,00	1.013.628.000,00	831,00	-	-
614	1.071.200,00	1,00	1.071.200,00	1,00	-	-
717	880.880.000,00	732,00	880.880.000,00	732,00	-	-
Total 2014	4.183.042.750,00	3.527,00	4.183.042.750,00	3.527,00		
2015						
176	709.016.000,00	582,00	709.016.000,00	582,00	-	-
276	50.880.050,00	46,00	52.013.450,00	47,00	(1.133.400,00)	(1,00)
435	3.027.478.475,00	2.306,00	3.039.076.775,00	2.311,00	(11.598.300,00)	(9,00)
655	672.057.050,00	595,00	675.278.800,00	598,00	(3.221.750,00)	(3,00)
748	25.774.000,00	19,00	25.774.000,00	16,00	-	3,00
749	358.258.600,00	278,00	358.258.600,00	278,00	-	-
859	815.424.925,00	665,00	815.424.925,00	665,00	-	-

Resolución 748 de 2015: En este caso se presenta una situación contraria a la del anterior caso. Se observa que en la Resolución se presentan 16 víctimas, pero en la base de Excel se relacionan 19, (ver siguiente ilustración), ante la diferencia, se realizó cruce de información para identificar cuáles eran las víctimas que, relacionadas en el Excel, no se encontraban relacionadas en la resolución y, además, el valor registrado en las dos fuentes de información es igual, pero la cantidad de persona si varía, como se indica a continuación:

Ilustración 19

Año/ Resolución	Valor Consolidado (Según Archivo Acreedores Varios 31-12-2016)	Cantidad de personas	Valor Consolidado (Según Resolución)	Cantidad de personas	Diferencia Valor	Diferencia Cantidad
655	672.057.050,00	595,00	675.278.800,00	598,00	(3.221.750,00)	(3,00)
748	25.774.000,00	19,00	25.774.000,00	16,00	-	3,00
749	358.258.600,00	278,00	358.258.600,00	278,00	-	-

Ilustración 20

APELLIDOS NOMBRES DESTINATARIO	Nº IDENTIFICACION	VALOR	Nº Resolucion	Fecha Resolucion
CORTES ESTUPIÑAN JOSE ALEJANDRO	12747149	1.288.700,00	748	25/08/2015
OCAMPO AREVALO MARIA ELENA	30716627	1.288.700,00	748	25/08/2015
CANTILLO CASTRO AYDEE YAZMIN	40392984	1.288.700,00	748	25/08/2015

Con base en la verificación realizada a la información de las víctimas relacionadas en el cuadro anterior, que estaban en el Excel remitido por el proceso, C.C. No. 12.747.149 y C.C. No. 40.392.984, y que reiteramos, no se encontraban en la **Resolución No. 748 del 2015**, al verificar la conciliación (que realiza el proceso en coordinación con el Grupo de Gestión Financiera), se observó que se encuentran relacionadas en una resolución con el mismo número, **pero de otro año**, es decir la **Resolución 748 del 2016**. Al consultar en el acumulado de resoluciones que remitió el proceso, no se identificó ninguna **resolución del 2016 con numeración 748**, presentando así diferencias en la constitución de acreedores frente a la resolución; de igual forma al verificar la otra cédula 30.716.627 del cuadro, no se relaciona en la conciliación. Lo anterior demuestra que se incluyen personas en la conciliación, no registradas en Acto Administrativo, sin que el equipo auditor pudiera definir o entender, porqué la disparidad de criterios.

La conciliación de Acreedores Varios debería realizarse de tal manera que se identifique el "uno a uno" de los pagos de las víctimas y ello se corrobore con la resolución correspondiente, con el fin de evitar

a futuro inconsistencias o diferencias en los registros contables, o problemas en la interpretación de la información financiera y contable.

De igual forma se presentaron diferencias en otras resoluciones, frente a las cuales, por el volumen de personas, hace para el equipo auditor difícil de cotejar en el "uno a uno", por lo cual el cotejo se realizó en forma global, así:

Ilustración 21

Año/ Resolución	Valor Consolidado (Según Archivo Acreedores Varios 31-12-2016)	Cantidad de personas	Valor Consolidado (Según Resolución)	Cantidad de personas	Diferencia Valor	Diferencia Cantidad
678	663.889.050,00	605,00	693.357.450,00	631,00	(29.468.400,00)	(26,00)
435	3.027.478.475,00	2.366,00	3.039.076.775,00	2.375,00	(11.598.300,00)	(9,00)
655	672.057.050,00	595,00	675.278.800,00	598,00	(3.221.750,00)	(3,00)

Diferencias con la Conciliación Financiera:

En la conciliación que se tiene con el Grupo de Gestión Financiera de la entidad, se detalla la Resolución 916 por valor de \$1.560.600, pero en el archivo de Excel "Acreedores Varios 31-12-2016" enviado por el proceso, **no se relaciona esta resolución**. Al entrar a verificar el contenido de la resolución 916 se observa que se constituye por 3 víctimas por valor total de \$1.560.600. Lo que quiere decir para la OCI que el archivo Excel no registra información completa, siendo la única herramienta de información y de trazabilidad de la misma en esta parte del proceso.

En la conciliación que se tiene con el Grupo de Gestión Financiera de la entidad, se detalla Resolución 748 del año 2016 por valor de \$2.577.400, pero en el archivo de Excel "Acreedores Varios 31-12-2016" enviado por el proceso no se relaciona esta resolución con ese año, al verificar la resolución 748 de **2016**, no se identifica en la "Relación total de Acreedores Varios", sino resolución 748 del **2015**. Es decir, hay cambio de año, lo que finalmente genera confusión por la imprecisión.

Error digitalización:

Se evidencia error de digitación en la conciliación y en la base de "acreedores varios 31-12-2016" con la resolución **519**, ya que en los archivos antes mencionados se tiene como resolución **516**.

Cédulas repetidas:

En el archivo "acreedores varios 31-12-2016" se encontraron varias cédulas repetidas en algunos casos presentando los mismos valores y la misma resolución, en otros casos valores iguales con diferentes resoluciones, algunos ejemplos se evidencian a continuación:

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA**PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.
PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 120 de 143

APELLIDOS NOMBRES DESTINATARIO	Nº IDENTIFICACION	VALOR	Nº Resolucion	Fecha Resolucion
CARVAJAL MARIA	27355977	1.179.000,00	298	08/05/2014
MARIA CARVAJAL	27355977	1.232.000,00	717	29/10/2014
CARVAJAL MARIA	27355977	644.350,00	435	02/06/2015
MARIA CARVAJAL	27355977	644.350,00	655	28/07/2015

APELLIDOS NOMBRES DESTINATARIO	Nº IDENTIFICACION	VALOR	Nº Resolucion	Fecha Resolucion
BORRERO CONGO EFRAIN	10543125	1.179.000,00	298	08/05/2014
BORRERO CONGO EFRAIN	10543125	1.179.000,00	276	15/04/2015
BORRERO CONGO EFRAIN	10543125	1.179.000,00	1387	28/12/2016

APELLIDOS NOMBRES DESTINATARIO	Nº IDENTIFICACION	VALOR	Nº Resolucion	Fecha Resolucion
LUZ IRENE VIRGUEZ PINEDA	1012348199	1.232.000,00	717	29/10/2014
LUZ IRENE VIRGUEZ PINEDA	1012348199	1.232.000,00	717	29/10/2014
LUZ IRENE VIRGUEZ PINEDA	1012348199	1.232.000,00	717	29/10/2014

APELLIDOS NOMBRES DESTINATARIO	Nº IDENTIFICACION	VALOR	Nº Resolucion	Fecha Resolucion
KAREN PAOLA ZAMBRANO HERNANDEZ	1087196812	1.232.000,00	717	29/10/2014
ZAMBRANO HERNANDEZ KAREN PAOLA	1087196812	1.232.000,00	176	13/03/2015
ZAMBRANO HERNANDEZ KAREN PAOLA	1087196812	1.232.000,00	1387	28/12/2016

APELLIDOS NOMBRES DESTINATARIO	Nº IDENTIFICACION	VALOR	Nº Resoluci	Fecha Resoluci
EGAS PEREZ JOSE LEONARDO	5245241	1.288.700	118	10/02/2016
EGAS PEREZ JOSE LEONARDO	5245241	1.288.700	1302	06/12/2016

APELLIDOS NOMBRES DESTINATARIO	Nº IDENTIFICACION	VALOR	Nº Resoluci	Fecha Resoluci
BOTACHE TIQUE LUZ MARINA	28852505	1.179.000	298	08/05/2014
BOTACHE TIQUE LUZ MARINA	28852505	1.378.908	380	27/04/2016
BOTACHE TIQUE LUZ MARINA	28852505	1.378.908	380	27/04/2016

APELLIDOS NOMBRES DESTINATARIO	Nº IDENTIFICACION	VALOR	Nº Resoluci	Fecha Resoluci
VALENCIA GONZALEZ DIANA YAMILE	1087109022	1.378.908	1067	07/10/2016
VALENCIA GONZALEZ DIANA YAMILE	1087109022	1.378.908	1242	23/11/2016

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 121 de 143

OBSERVACIÓN No. 18

La OCI observa falta de verificación, control y seguimiento de la información de víctimas que se relacionan en los procesos de conciliación y de información que maneja el proceso, lo cual puede generar un riesgo no identificado frente a la credibilidad respecto a la información financiera del proceso.

**RESPUESTA EMITIDA POR EL PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA
Memorando radicado Orfeo 2017300059553 de 4 de SEPTIEMBRE de 2017
OBSERVACIÓN No. 18**

Frente a la observación 18, la Subdirección no tiene claridad, puesto que en lo relacionado en la observación se hace referencia más a un procedimiento del Grupo de Gestión Financiera y Contable que a un procedimiento de la Subdirección. Al realizar la verificación del estado actual de las conciliaciones, el proceso manifiesta encontrarse al día con relación al Grupo de Gestión Financiera y Contable. Sin embargo, para evitar una mala interpretación de la observación realizada por el equipo auditor, se solicita muy respetuosamente la aclaración de la misma, para poder realizar el análisis correspondiente.

**PRONUNCIAMIENTO FINAL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
A LA OBSERVACIÓN No. 18**

Aclaración: La situación encontrada, no es que se encuentre o no al día la "Conciliación" (pagos, resoluciones, montos, etc.) la observación hace puntual referencia a que al observar las conciliaciones realizadas entre el Grupo de Gestión Financiera y Contable y el Proceso de Gestión de Asistencia, se encontraron diferencias e inconsistencias, frente a las que el equipo auditor presentó sus evidencias, las cuales deben ser revisadas, por cuanto una conciliación de información financiera debe ser coincidente y no presentar información ambigua, aprovechando que el equipo de trabajo del Proceso cuenta, como fue objeto de otra observación, con contratistas asignados para los temas financieros.


SE MANTIENE LA OBSERVACIÓN No. 18**2. REVISIÓN PROCESOS BANCARIOS
PARA AHOH BANCO AGRARIO- BANCO DAVIVIENDA NOVIEMBRE 2016:**

La OFICINA DE CONTROL INTERNO, frente a esta información, tomó los procesos bancarios del mes de noviembre de 2016 de la línea presupuestal de "Otros Hechos Victimizantes", para verificación global de la información, con el fin de conocer la dinámica y el manejo que el proceso desarrolla frente al tema.

Los operadores bancarios identificados para el año 2016 eran el BANCO AGRARIO y DAVIVIENDA.

Para el año 2017, solo se identificó que continúa el convenio con el BANCO AGRARIO, por la cobertura que la entidad tiene para la colocación de los giros, según lo manifestado por funcionarios del proceso.

Las observaciones que la OCI identificó frente a cada banco y por cada proceso bancario, se registran en los siguientes cuadros, en la columna "**OBSERVACION**", y frente a cada fila respecto a lo observado,

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.		
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		
	Código: 150.19.15-8	Versión: 05	Fecha: 26/07/2017
			Página 122 de 143

se hace un llamado con una marca o referencia (*, +, /, ç, etc.) respecto del cual en el cuadro siguiente se detalla la observación;

BANCO AGRARIO:

PROCESOS BANCARIOS AHOH BANCO AGRARIO			
NO.	PROCESO BANCARIO	VALOR	OBSERVACIÓN
1	24701103	1.288.700,00	Es una reprogramación a dos personas las cuales estaban constituidas en Resolución de Acreedores 435 y 859, las cuales cobraron su respectiva ayuda. Sin presentar observación alguna.
2	24751103	12.720.600,00	Son reprogramaciones de 10 personas las cuales estaban constituidas en Resolución de Acreedores. Se observa que se constituye una Resolución de Acreedores No. 1387 28/12/16 a partir de los dineros que se reintegran de este proceso. Ver comentarios *
3	24701109	3.447.270,00	Se observan 5 pagos, los cuales 4 son nuevos pagos, y uno corresponde a una víctima la cual estaba constituida en acreedores, pero el pago que se realiza no coincide con la constitución que presenta este acreedor. Ver comentarios ^
4	24751109	406.088.406,00	Pago masivo. Ver comentarios +
5	24751115	1.232.000,00	Es una reprogramación de una persona que está relacionada en la resolución de acreedores 613 del 2014. Ver comentarios /
6	24701125	644.350,00	Es una reprogramación de una persona que está relacionada en la resolución de acreedores 655 del 2015. Ver comentarios ç

Observaciones para algunos procesos bancarios:

* PROCESO BANCARIO	VALOR	OBSERVACIONES
24751103	12.720.600,00	
Cedula	MONTO	



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 123 de 143

27261472	1.288.700,00	Se observa en base de SAAH donde se relaciona en acreedores resolución No. 655-1387. En la conciliación con financiera se observa que solo se encuentra en la resolución 1387 y no en la 655.
76351581	1.288.700,00	Se observa en base de SAAH donde se relaciona en acreedores resolución No. 435-1387. En la conciliación con financiera se observa que solo se encuentra en la resolución 1387 y no en la 435.
1873044	1.288.700,00	Se observa en base de SAAH donde se relaciona en acreedores resolución No. 655-1387. En la conciliación con financiera se observa que solo se encuentra en la resolución 1387 y no en la 655.
10543125	1.179.000,00	Se observa en base de SAAH donde se relaciona en acreedores resolución No. 298-276-1387. En la conciliación con financiera se observa que solo se encuentra en la resolución 1387 y no en la 298 y 276.
1087196812	1.232.000,00	Se observa en base de SAAH donde se relaciona en acreedores resolución No. 717, 176 y 1387. En la conciliación con financiera se observa que solo se encuentra en la resolución 176 y 1387. No se observa relacionado en la 717 en la conciliación.
Relación de personas que se les reintegra el dinero, constituyendo la resolución de acreedores 1387 28/12/16		

^ PROCESO BANCARIO	VALOR	OBSERVACIONES
24701109	3.447.270,00	
Cedula	MONTO	
6142229	689.454,00	Se observa que esta víctima está constituida a la fecha en la resolución de acreedores No. 655 del 28/07/2015 por valor de 644.350. Se observa que este pago no corresponde a la constitución de acreedores sino a un nuevo pago.
16742931	689.454,00	Pagos nuevos a víctimas, que no presentan ninguna observación.
25529693	689.454,00	Pagos nuevos a víctimas, que no presentan ninguna observación.
13078329	689.454,00	Pagos nuevos a víctimas, que no presentan ninguna observación.
73079049	689.454,00	Esta victima al no cobrar su pago y ser reintegrado, se constituye en acreedores No. 1389 de 28/12/2016.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 124 de 143

Relación de personas que se les reintegra el dinero, constituyendo la resolución de acreedores 1389 28/12/16

+ PROCESO BANCARIO	VALOR	OBSERVACIONES
24751109	406.088.406,00	
Cedula	MONTO	
59679891	1.378.908,00	Se observa que se realiza este pago el cual es cobrado, pero se evidencia que esta persona está constituida en la resolución de acreedores No. 118 del 10/02/2016 por valor de \$1.288.700. El cual a la fecha aún se encuentra en acreedores.
18593793	1.378.908,00	Se observa que esta víctima está constituida a la fecha en la resolución de acreedores No. 433 del 12/05/2016 y No. 1389 28/12/2016 por valor de \$1.378.908

Relación de personas que se les reintegra el dinero, constituyendo la resolución de acreedores 1389 28/12/16

BANCO DAVIVIENDA:

PROCESOS BANCARIOS AHOH BANCO DAVIVIENDA			
NO.	PROCESO BANCARIO	VALOR	OBSERVACIÓN
1	D013	122.722.812,00	Del reintegro de este proceso se constituye la resolución de acreedores No. 1386, se relaciona una persona la cual no está como reintegrada en este proceso. Son pagos nuevos. Ver comentario*
2	D014	5.230.150,00	Se observa que son recolocaciones de personas que se encontraban relacionadas en resolución de acreedores. Ver comentario^

* Constitución Acreedores 1386		
VALOR	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN
45.503.964,00	Resolución 1386 28/12/2016	
44.125.056,00	Reintegro Proceso D013	

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 125 de 143

1.378.908,00 DIFERENCIA

Se realizó cruce uno a uno y se observa que la diferencia se relaciona con la cedula No. 11.791.981 el cual no está relacionada en ningún proceso bancario de noviembre, pero se constituye en la resolución 1386.

^ PROCESO BANCARIO	VALOR	OBSERVACIONES
D014	5.230.150,00	
Cedula	MONTO	
1004616225	1.179.000,00	Esta persona realiza el cobro de lo girado, se encontraba constituido en la resolución de acreedores No. 298/14.
16474731	294.750,00	Se observa en base de SAAH donde se relaciona acreedores resolución No. 298/14 y 1388/16. En la conciliación con financiera se observa que solo se encuentra en la resolución 1388/16. ¿Qué pasó con la resolución 298?
1038117237	1.179.000,00	Se observa en base de SAAH donde se relaciona acreedores resolución No. 298/14 y 1388/16. En la conciliación con financiera se observa que solo se encuentra en la resolución 1388/16. ¿Qué pasó con la resolución 298?
36994277	1.288.700,00	Se observa en base de SAAH donde se relaciona acreedores resolución No. 118/16 y 1388/16. En la conciliación con financiera se observa que solo se encuentra en la resolución 1388/16. ¿Qué pasó con la resolución 118/16?
1004607008	1.288.700,00	Se observa en base de SAAH donde se relaciona acreedores resolución No. 118/16 y 1388/16. En la conciliación con financiera se observa que solo se encuentra en la resolución 1388/16. ¿Qué pasó con la resolución 118/16?
Relación de personas que se les reintegra el dinero, constituyendo la resolución de acreedores 1388 28/12/16.		

**OBSERVACIÓN No. 19
ACREEDORES VARIOS**

La OCI encuentra inconsistencias varias de información, tales como:

- i.) Diferencias en bases de datos en Excel al verificarlas y cotejarlas con las Resoluciones;
- ii.) Víctimas relacionadas en bases de datos en Excel, en conciliación con el Grupo de Gestión Financiera y Contable, las cuales no se encuentran en la Resolución respectiva;
- iii.) Víctimas constituidas en 3 o 4 Resoluciones en algunos casos con montos iguales con diferentes años.
- iv.) De igual forma en la base de datos de Excel se observan cédulas repetidas con el mismo número de resolución.

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 126 de 143

v.) Inconsistencias identificadas en los procesos bancarios,**vi.) En la resolución 1386 del 28/12/2016 se relaciona una víctima la cual no fue reintegrada en ningún proceso bancario de noviembre del mismo año.**

RESPUESTA EMITIDA POR EL PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA
Memorando radicado Orfeo 2017300059553 de 4 de SEPTIEMBRE de 2017
OBSERVACIÓN No. 19

PROCESO BANCARIO	VALOR		
24751103	12.720.600,00	OBSERVACIONES	OBSERVACIONES SAAH
Cédula	MONTO		
27261472	1.288.700,00	Se observa en base de SAAH donde se relaciona en acreedores resolución No. 655-1387. En la conciliación con financiera se observa que solo se encuentra en la resolución 1387 y no en la 655.	Respecto de esta cédula inicialmente se constituyó como acreedor en la resolución 655, posterior a esto se realizó solicitud de reintegro para colocación, este giro no fue reclamado, por tanto, se constituye nuevamente en acreedor vario en la resolución 1387. De acuerdo con esto, en la conciliación con financiera solo debe registrar una vez, ya que este registro tuvo una salida y volvió a entrar, no puede registrar dos veces esta información.
76351581	1.288.700,00	Se observa en base de SAAH donde se relaciona en acreedores resolución No. 435-1387. En la conciliación con financiera se observa que solo se encuentra en la resolución 1387 y no en la 435.	Respecto de esta cédula inicialmente se constituyo como acreedor en la resolución 435, posterior a esto se realizo solicitud de reintegro para colocación, este giro no fue reclamado, por tanto se constituye nuevamente en acreedor vario en la resolución 1387. De acuerdo con esto, en la conciliación con financiera solo debe registrar una vez, ya que este registro tuvo una salida y volvió a entrar, no puede registrar dos veces esta información.
1873044	1.288.700,00	Se observa en base de SAAH donde se relaciona en acreedores resolución No. 655-1387. En la conciliación con financiera se observa que solo se encuentra en la resolución 1387 y no en la 655.	Respecto de esta cédula inicialmente se constituyó como acreedor en la resolución 655, posterior a esto se realizó solicitud de reintegro para colocación, este giro no fue reclamado, por tanto, se constituye nuevamente en acreedor vario en la resolución 1387. De acuerdo con esto, en la conciliación con financiera solo debe registrar una vez, ya que este registro tuvo una salida y volvió a entrar, no puede registrar dos veces esta información.
10543125	1.179.000,00	Se observa en base de SAAH donde se relaciona en acreedores resolución No. 298-276-1387. En la conciliación con financiera se observa que solo se encuentra en la resolución 1387 y no en la 298 y 276.	Respecto de esta cédula inicialmente se constituyó como acreedor en la resolución 298, posterior a esto se realizó solicitud de reintegro para colocación, este giro no fue reclamado, por tanto, se constituye nuevamente en acreedor vario en la resolución 276. Se realiza una segunda solicitud de reintegro para colocaciones giro no es reclamado, se vuelve a constituir en acreedor vario en la resolución 1387. De acuerdo con esto, en la conciliación con financiera solo debe registrar una vez, ya que este registro tuvo dos salidas y volvió a entrar, no puede registrar tres veces esta información.
1087196812	1.232.000,00	Se observa en base de SAAH donde se relaciona en acreedores resolución No. 717, 176 y 1387. En la conciliación con financiera se observa que solo se encuentra en la resolución 176 y 1387. No se observa relacionado en la 717 en la conciliación.	Respecto de esta cédula tuvo dos colocaciones iniciales, las cuales fueron constituidas en acreedores varios en las resoluciones 717 y 176, se realiza solicitud de reintegro del giro constituido en la resolución 717, para colocación, este giro no es reclamado, por tanto, se vuelve a constituir en la resolución 1387. De acuerdo con esto en la conciliación registra en las resoluciones 176 y 1387, ya que este registro tuvo unas salidas y volvió a entrar.

Relación de personas que se les reintegra el dinero, constituyendo la resolución de acreedores 1387 28/12/16



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 127 de 143

PROCESO BANCARIO	VALOR		
24701109	3.447.270,00	OBSERVACIONES	Observaciones SWAN
Cédula	MONTO		
6142229	689.454,00	Se observa que esta víctima está constituida a la fecha en la resolución de acreedores No. 655 del 28/07/2015 por valor de \$644.350. Se observa que este pago no corresponde a la constitución de acreedores sino a un nuevo pago.	De acuerdo con la observación, esta cedula está constituida en la resolución 655 por valor \$644.350. El valor de 689.454 corresponde a una nueva colocación.
18742931	689.454,00	Pagos nuevos a víctimas, que no presentan ninguna observación.	-
25529693	689.454,00	Pagos nuevos a víctimas, que no presentan ninguna observación.	-
13078329	689.454,00	Pagos nuevos a víctimas, que no presentan ninguna observación.	-
73079049	689.454,00	Esta víctima al no cobrar su pago y ser reintegrado, se constituye en acreedores No. 1389 de 28/12/2016.	Este giro al no ser reclamado se constituye en acreedor vario en la resolución 1389.
Relación de personas que se les reintegra el dinero, constituyendo la resolución de acreedores 1389 28/12/16			

PROCESO BANCARIO	VALOR		
24751109	406.088.406,00	OBSERVACIONES	Observaciones SWAN
Cédula	MONTO		
59679891	1.378.908,00	Se observa que se realiza este pago el cual es cobrado, pero se evidencia que esta persona está constituida en la resolución de acreedores No. 118 del 10/02/2016 por valor de \$1.288.700. El cual a la fecha aún se encuentra en acreedores.	De acuerdo con la observación a esta cedula se le realizo colocación de un giro por 1.288.700 el cual no fue reclamado y constituido en acreedor vario en la resolución 118. El giro por valor de 1.378.908 corresponde a una nueva colocación el cual fue reclamado.
18593793	1.378.908,00	Se observa que esta víctima está constituida a la fecha en la resolución de acreedores No. 433 del 12/05/2016 y No. 1389 28/12/2016 por valor de \$1.378.908	Respecto de esta cedula se le realizaron dos colocaciones en 2016 por hechos diferentes, como se menciona en la observación tiene giro constituido en acreedores varios en la resolución 433 del primer giro. El registro en la resolución 1389 corresponde a la segunda colocación que fue constituido en acreedor varios el 28/12/2016. Registro que si está en la base de conciliación.
Relación de personas que se les reintegra el dinero, constituyendo la resolución de acreedores 1389 28/12/16			

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 128 de 143

Constitución Acreedores 1386			
VALOR	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN	Observaciones SAAH
45.503.964.00	Resolución 1386 28/12/2016		
44.125.056.00	Reintegro Proceso D013		
1.378.908,00	DIFERENCIA	Se realizó cruce uno a uno y se observa que la diferencia se relaciona con la cedula No. 11.791.981 el cual no está relacionada en ningún proceso bancario de noviembre, pero se constituye en la resolución 1386.	Respecto de esta cedula, este giro fue enviado para colocación en el proceso D013. Este fue retirado del listado de colocación por (Referencia inhibitoria/Lista restrictiva) seguridad bancaria. Es por esto que no registra el reintegro del proceso, pero se constituye en acreedores varios con los reintegros de este proceso.

PROCESO BANCARIO	VALOR	OBSERVACIONES	Observaciones SAAH
D014	5.230.150,00		
Cedula	MONTO		
1004616225	1.179.000,00	Esta persona realiza el cobro de lo girado, se encontraba constituido en la resolución de acreedores No. 298/14.	Recolocación, giro reclamado.
16474731	294.750,00	Se observa en base de SAAH donde se relaciona acreedores resolución No. 298/14 y 1388/16. En la conciliación con financiera se observa que solo se encuentra en la resolución 1388/16. ¿Qué pasó con la resolución 298?	Respecto de esta cedula inicialmente se constituyó como acreedor en la resolución 298, posterior a esto se realizó solicitud de reintegro para colocación, este giro no fue reclamado, por tanto, se constituye nuevamente en acreedor vario en la resolución 1388. De acuerdo con esto, en la conciliación con financiera solo debe registrar una vez, ya que este registro tuvo una salida y volvió a entrar, no puede registrar dos veces esta información.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 129 de 143

PROCESO BANCARIO	VALOR		Observaciones SAAH
DDT#		OBSERVACIONES	
1038117237	1.179.000,00	Se observa en base de SAAH donde se relaciona acreedores resolución No. 298/14 y 1388/16. En la conciliación con financiera se observa que solo se encuentra en la resolución 1388/16. ¿Qué pasó con la resolución 298?	Respecto de esta cedula inicialmente se constituyó como acreedor en la resolución 298, posterior a esto se realizó solicitud de reintegro para colocación, este giro no fue reclamado, por tanto, se constituye nuevamente en acreedor vario en la resolución 1388. De acuerdo con esto, en la conciliación con financiera solo debe registrar una vez, ya que este registro tuvo una salida y volvió a entrar, no puede registrar dos veces esta información.
36994277	1.288.700,00	Se observa en base de SAAH donde se relaciona acreedores resolución No. 118/16 y 1388/16. En la conciliación con financiera se observa que solo se encuentra en la resolución 1388/16. ¿Qué pasó con la resolución 118/16?	Respecto de esta cedula inicialmente se constituyó como acreedor en la resolución 118, posterior a esto se realizó solicitud de reintegro para colocación, este giro no fue reclamado, por tanto, se constituye nuevamente en acreedor vario en la resolución 1388. De acuerdo con esto, en la conciliación con financiera solo debe registrar una vez, ya que este registro tuvo una salida y volvió a entrar, no puede registrar dos veces esta información.
1004607008	1.288.700,00	Se observa en base de SAAH donde se relaciona acreedores resolución No. 118/16 y 1388/16. En la conciliación con financiera se observa que solo se encuentra en la resolución 1388/16. ¿Qué pasó con la resolución 118/16?	Respecto de esta cedula inicialmente se constituyó como acreedor en la resolución 118, posterior a esto se realizó solicitud de reintegro para colocación, este giro no fue reclamado, por tanto, se constituye nuevamente en acreedor vario en la resolución 1388. De acuerdo con esto, en la conciliación con financiera solo debe registrar una vez, ya que este registro tuvo una salida y volvió a entrar, no puede registrar dos veces esta información.
Relación de personas que se les reintegra el dinero, constituyendo la resolución de acreedores 1388 28/12/16.			

No	IDEN	Caso relacionado	Observaciones OC	Observación SAAH
1	26642718	Ana Tulia Espinosa de Gaitán	Víctima con cedula No. 26.642.718: Incluida en el RUV por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado y Homicidio Víctima indirecta. En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que fue reintegrado el 08/12/2016, el cual fue constituido en la Resolución de Acreedores Varios 1388 del 28/12/2016. Las observaciones frente a la constitución de acreedores varios fueron desarrolladas en el capítulo anterior.	
2	34678983	Imelda Perliaga Gonzalez	Víctima con cedula No. 34.678.983: Incluida en el RUV por el hecho victimizante Amenaza. En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que fue cobrado el 09/11/2016. Al efectuar revisión del hogar en S.M se evidencia que el hogar presenta no carencias y se suspende AH por fuentes de generación de ingresos con fecha de medición 01/01/2016. Se observa que se realiza el pago por otros hechos diferentes al desplazamiento, sin tener presente el estado de medición en el cual se encuentra la víctima.	La base S.M tiene como propósito cubrir las carencias en materia de subsistencia mínima derivadas del desplazamiento forzado. Es por esta razón que el hecho victimizante Amenaza es indiferente a la medición de la víctima, teniendo en cuenta que son dos hechos victimizantes diferentes y dos ayudas humanitarias diferentes.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 130 de 143

No.	IDENT	Caso analizado	Comentarios CCI	Observación SAAR
3	16742931	Gerardo Antonio Delgado Muñoz	Víctima con cedula No. 16.742.931: Incluida en el RUV por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado y Acto terrorista / Atentados / Combates / Enfrentamientos / Hostigamientos. En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que fue cobrado el 28/11/2016.	El señor Gerardo Antonio Delgado Muñoz identificado con CC 16742931 presenta una colocación por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado y Acto terrorista / Atentados / Combates / Enfrentamientos / Hostigamientos, colocado el 09/11/2016 y pagado el 28/11/2016, por un valor de 689.454.
4	35870129	María Aracelis Idarraga Torres	Víctima con cédula No. 35.870.129: Incluida en el RUV por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado, Amenaza, Abandono o Despojo Forzado de Tierras (inmueble -No identifica abandono o despojo) (Muebles) y Desaparición Forzada (Víctima Indirecta). En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que fue cobrado el 18/11/2016. Al efectuar revisión del hogar en S.M se evidencia que el hogar presenta no carencias y se suspende AH por 10 años. El estado de medición es NO vigente.	En el caso de la señora María Aracelis Idarraga Torres identificada con CC 35870129, se recuerda que la a base S.M tiene como propósito cubrir las carencias en materia de subsistencia mínima derivadas del desplazamiento forzado. Es por esta razón que el hecho victimizante Amenaza es indiferente a la medición de la víctima, teniendo en cuenta que son dos hechos victimizantes diferentes y dos ayudas humanitarias diferentes.
5	42964581	Graciela Romaña Córdoba	Víctima con cedula No. 42.964.581: Incluida en el RUV por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado y Desaparición Forzada (Víctima Indirecta). En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que fue reintegrado el 14/12/2016. El cual fue constituido en la Resolución de Acreedores Varios 1389 del 28/12/2016.	La señora Graciela Romaña Córdoba identificada con CC 42964581 se le realizó una colocación el 09/11/2016 y fue reintegrada el 14/12/2016 por un valor de 1'378.908. La cual fue constituido en la Resolución de Acreedores Varios 1389 del 28/12/2016.

**PRONUNCIAMIENTO FINAL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
A LA OBSERVACIÓN No. 19**

De la lectura a la respuesta brindada frente a esta observación, atendiendo a que fueron varias situaciones observadas, se encuentra:

i.) A partir del primer comentario registrado en el cuadro por parte de quien emitió la respuesta al informe preliminar, que brinda una información frente a las diferencias o inconsistencias observadas, que explicarían el porqué de las mismas, siempre y cuando se hubiese remitido evidencia, que hubiere permitido su cotejo al auditor para confirmar la aclaración realizada.

ii.) Para el equipo auditor, atendiendo a que una de las finalidades y criterios del proceso auditor fue la "trazabilidad de la información" entendida como la posibilidad de identificar el origen y las diferentes etapas de un proceso y su reflejo documental, al momento de realizar la auditoría, los archivos de Excel inicialmente remitidos no mostraron la dinámica aclarada



frente a "solicitudes de reintegro para la colocación de los pago que anteriormente habían sido constituidos", lo que genero que el grupo auditor al observar cada muestra de las cédulas verificadas en los archivos de Excel no encontrara toda la información de pagos, generando confusión.

iii.) Adicionalmente, no es claro el procedimiento, no habla por si solo. Por ello el equipo auditor no pudo determinar con claridad que pasa con las primeras resoluciones de acreedores varios, de cada una de la muestra observada, cuando ya se expiden las siguientes resoluciones, pareciendo que todas tienen vigencia, dado que las últimas no se pronuncian derogando o sustituyendo o anulando las resoluciones iniciales.

iv.) Hacer seguimiento al procedimiento es una situación compleja, por cuanto el mismo no se explica por si solo, ni los aplicativos ni archivos de Excel lo aclaran, a menos de que el responsable intervenga y explique en detalle verbalmente cada situación. Lo que genera el riesgo de que quien es el responsable operativo se retire de la entidad, no haya quien explique la situación de cada caso, atendiendo a que no se encuentra documentado el paso a paso.

v.) El equipo auditor observa que se realizan giros para pagar nuevos hechos victimizantes a una misma persona que aún tiene pendiente pagos en "acreedores varios", por hechos anteriores. Lo anterior no permite depurar oportunamente el valor de dicha cuenta, lo que evidencia que no se realizan acciones y controles para gestionar la cuenta de "acreedores varios".

La información de tipo financiero debe ser concreta, contundente, oportuna y hablar por si sola, por cuanto sería imposible un análisis financiero, si se depende siempre de la explicación individualizada y personalizada brindada por quien la registra, en caso de su ausencia.

SE MANTIENE LA OBSERVACIÓN No. 19

3. CASOS OTROS HECHOS

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
24													
25	OTROS HECHOS												
26	DOCUMENTO	BENEFICIARI	BENEFICIARI	VALOR GIRO	DEPARTAME	MUNICIPIO	CODMUNICI	OPERADOR B	FECHA COLO	FECHA PAGO	FECHA REINTEGRO		
27	26642718	ESPINOSA DEANA TULIA		1378908	Bogotá D.C.	Bogotá	11001	Davivienda	42682		42712		
28	34678983	PERTIAGA GIMELDA		1378908	Bogotá D.C.	Bogotá	11001	Davivienda	42682	42683			
29	16742931	DELGADO MIGERARDO AN		689454	Cauca	Toribio	19821	B. Agrario	42683	42702			
30	35870129	IDARRAGA TETMARIA ARAC		4136724	Risaralda	Santuario	66687	B. Agrario	42683	42692			
31	42964581	ROMAÑA CO GRACIELA		1378908	Choco	Bojaya	27099	B. Agrario	42683		42718		
32													

No.	IDENT.	Caso analizado	Comentarios OCI
1	26642718	Ana Tulia Espinosa de Gaitán	Víctima con cedula No. 26.642.718: Incluida en el RUV por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado y Homicidio Víctima Indirecta. En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que fue reintegrado el 08/12/2016, el cual fue constituido en la Resolución de Acreedores Varios 1386 del



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 132 de 143

			28/12/2016. Las observaciones frente a la constitución de acreedores varios fueron desarrolladas en el capítulo anterior.																																						
2	34678983	Imelda Pertiaga Gonzalez	<p>Víctima con cedula No. 34.678.983: Incluida en el RUV por el hecho victimizante Amenaza.</p> <p>En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que fue cobrado el 09/11/2016. Al efectuar revisión del hogar en S.M se evidencia que el hogar presenta no carencias y se suspende AH por fuentes de generación de ingresos con fecha de medición 01/01/2016.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Código hogar</th> <th>Nombre</th> <th>Tipo documento</th> <th>Número documento</th> <th>Parentesco</th> <th>Fecha desplazamiento</th> <th>Carencia alimentarios</th> <th>Carencia alojamiento</th> <th>Fecha medición</th> <th>Estado medición</th> <th>Carencia salud</th> <th>Estado salud</th> <th>Motivo de suspensión</th> <th>Departamento</th> <th>Municipio</th> <th>Ruta</th> <th>Ingresa hogar</th> <th>Salida hogar</th> <th>Tipología</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>34678983</td> <td>IMELDA PERTIAGA GONZALEZ</td> <td>Cedula</td> <td>34678983</td> <td>AFECTADO</td> <td>09/11/2016</td> <td>NO CARENCIA</td> <td>NO CARENCIA</td> <td>01/01/2016</td> <td>MEDICION NO VIGENTE</td> <td>NO CARENCIA</td> <td>NO CARENCIA</td> <td>SUSPENSA POR FUENTES DE INGRESOS</td> <td>BOGOTÁ</td> <td>BOGOTÁ</td> <td>BOGOTÁ</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>DESPLAZAMIENTO FORZADO</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se observa que se realiza el pago por otros hechos diferentes al desplazamiento, sin tener presente el estado de medición en el cual se encuentra la víctima.</p>	Código hogar	Nombre	Tipo documento	Número documento	Parentesco	Fecha desplazamiento	Carencia alimentarios	Carencia alojamiento	Fecha medición	Estado medición	Carencia salud	Estado salud	Motivo de suspensión	Departamento	Municipio	Ruta	Ingresa hogar	Salida hogar	Tipología	34678983	IMELDA PERTIAGA GONZALEZ	Cedula	34678983	AFECTADO	09/11/2016	NO CARENCIA	NO CARENCIA	01/01/2016	MEDICION NO VIGENTE	NO CARENCIA	NO CARENCIA	SUSPENSA POR FUENTES DE INGRESOS	BOGOTÁ	BOGOTÁ	BOGOTÁ	0	0	DESPLAZAMIENTO FORZADO
Código hogar	Nombre	Tipo documento	Número documento	Parentesco	Fecha desplazamiento	Carencia alimentarios	Carencia alojamiento	Fecha medición	Estado medición	Carencia salud	Estado salud	Motivo de suspensión	Departamento	Municipio	Ruta	Ingresa hogar	Salida hogar	Tipología																							
34678983	IMELDA PERTIAGA GONZALEZ	Cedula	34678983	AFECTADO	09/11/2016	NO CARENCIA	NO CARENCIA	01/01/2016	MEDICION NO VIGENTE	NO CARENCIA	NO CARENCIA	SUSPENSA POR FUENTES DE INGRESOS	BOGOTÁ	BOGOTÁ	BOGOTÁ	0	0	DESPLAZAMIENTO FORZADO																							
3	16742931	Gerardo Antonio Delgado Muñoz	<p>Víctima con cedula No. 16.742.931: Incluida en el RUV por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado y Acto terrorista / Atentados / Combates / Enfrentamientos / Hostigamientos.</p> <p>En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que fue cobrado el 28/11/2016.</p>																																						
4	35870129	Maria Aracelis Idarraga Torres	<p>Víctima con cedula No. 35.870.129: Incluida en el RUV por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado, Amenaza, Abandono o Despojo Forzado de Tierras (Inmueble -No identifica abandono o despojo) (Muebles) y Desaparición Forzada (Víctima Indirecta).</p> <p>En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que fue cobrado el 18/11/2016.</p> <p>Al efectuar revisión del hogar en S.M se evidencia que el hogar presenta no carencias y se suspende AH por 10 años. El estado de medición es NO vigente.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Código hogar</th> <th>Nombre</th> <th>Tipo documento</th> <th>Número documento</th> <th>Parentesco</th> <th>Fecha desplazamiento</th> <th>Carencia alimentarios</th> <th>Carencia alojamiento</th> <th>Fecha medición</th> <th>Estado medición</th> <th>Carencia salud</th> <th>Estado salud</th> <th>Motivo de suspensión</th> <th>Departamento</th> <th>Municipio</th> <th>Ruta</th> <th>Ingresa hogar</th> <th>Salida hogar</th> <th>Tipología</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>35870129</td> <td>MARIA ARACELIS IDARRAGA TORRES</td> <td>Cedula</td> <td>35870129</td> <td>AFECTADO</td> <td>18/11/2016</td> <td>NO CARENCIA</td> <td>NO CARENCIA</td> <td>18/11/2016</td> <td>MEDICION NO VIGENTE</td> <td>NO CARENCIA</td> <td>NO CARENCIA</td> <td>SUSPENSA POR FUENTES DE INGRESOS</td> <td>BOGOTÁ</td> <td>BOGOTÁ</td> <td>BOGOTÁ</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>DESPLAZAMIENTO FORZADO</td> </tr> </tbody> </table>	Código hogar	Nombre	Tipo documento	Número documento	Parentesco	Fecha desplazamiento	Carencia alimentarios	Carencia alojamiento	Fecha medición	Estado medición	Carencia salud	Estado salud	Motivo de suspensión	Departamento	Municipio	Ruta	Ingresa hogar	Salida hogar	Tipología	35870129	MARIA ARACELIS IDARRAGA TORRES	Cedula	35870129	AFECTADO	18/11/2016	NO CARENCIA	NO CARENCIA	18/11/2016	MEDICION NO VIGENTE	NO CARENCIA	NO CARENCIA	SUSPENSA POR FUENTES DE INGRESOS	BOGOTÁ	BOGOTÁ	BOGOTÁ	0	0	DESPLAZAMIENTO FORZADO
Código hogar	Nombre	Tipo documento	Número documento	Parentesco	Fecha desplazamiento	Carencia alimentarios	Carencia alojamiento	Fecha medición	Estado medición	Carencia salud	Estado salud	Motivo de suspensión	Departamento	Municipio	Ruta	Ingresa hogar	Salida hogar	Tipología																							
35870129	MARIA ARACELIS IDARRAGA TORRES	Cedula	35870129	AFECTADO	18/11/2016	NO CARENCIA	NO CARENCIA	18/11/2016	MEDICION NO VIGENTE	NO CARENCIA	NO CARENCIA	SUSPENSA POR FUENTES DE INGRESOS	BOGOTÁ	BOGOTÁ	BOGOTÁ	0	0	DESPLAZAMIENTO FORZADO																							
5	42964581	Graciela Romaña Cordoba	<p>Víctima con cedula No. 42.964.581: Incluida en el RUV por el hecho victimizante Desplazamiento Forzado y Desaparición Forzada (Víctima Indirecta).</p> <p>En lo relacionado al pago se evidencia en el proceso bancario que fue reintegrado el 14/12/2016. El cual fue constituido en la Resolución de Acreedores Varios 1389 del 28/12/2016.</p>																																						

OBSERVACIÓN No. 20
OTROS HECHOS DIFERENTES AL DESPLAZAMIENTO FORZADO:

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 133 de 143

En la resolución de desembolso 109 se identifica que se gira \$124.101.720, pero el proceso bancario se realiza por valor de \$122.722.812, lo cual genera una diferencia de \$1.378.908, diferencia que no se presenta en otras resoluciones de desembolso, sin que la OCI pueda identificar que este valor haya sido incluido en otro proceso bancario y resolución.

RESPUESTA EMITIDA POR EL PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA
Memorando radicado Orfeo 2017300059553 de 4 de SEPTIEMBRE de 2017
OBSERVACIÓN No. 20

Respecto de la resolución de desembolso N° 109, para colocación del proceso D013, la diferencia de \$1.378.908, corresponde a giro enviado para colocación en el proceso D013. Este fue retirado del listado de colocación por (Referencia inhibitoria/Lista restrictiva) seguridad bancaria.

PRONUNCIAMIENTO FINAL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
A LA OBSERVACIÓN No. 20

La respuesta a esta observación puede ser pertinente, pero no fue remitida la evidencia en donde el equipo auditor pudiera verificar dicha situación. Por lo tanto, esta aclaración será considerada al momento del seguimiento del Plan de Mejoramiento, debido a que no desvirtúa el hallazgo.

SE MANTIENE LA OBSERVACIÓN No. 20

OBSERVACIÓN No. 21

Esta línea del proceso no tiene una "plataforma tecnológica integral" para la administración de víctimas, manejo, revisión, consulta y control de los pagos realizados e información adicional con la que pueda realizar verificaciones y consultas, dado que la información se maneja a través de hojas de cálculo excel lo que genera riesgos de pérdida o fuga de información, posible manipulación y bajo control y posibles alteraciones, situación que no está identificada en el mapa de riesgo del proceso.

RESPUESTA EMITIDA POR EL PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA
Memorando radicado Orfeo 2017300059553 de 4 de SEPTIEMBRE de 2017
OBSERVACIÓN No. 21



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.
PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

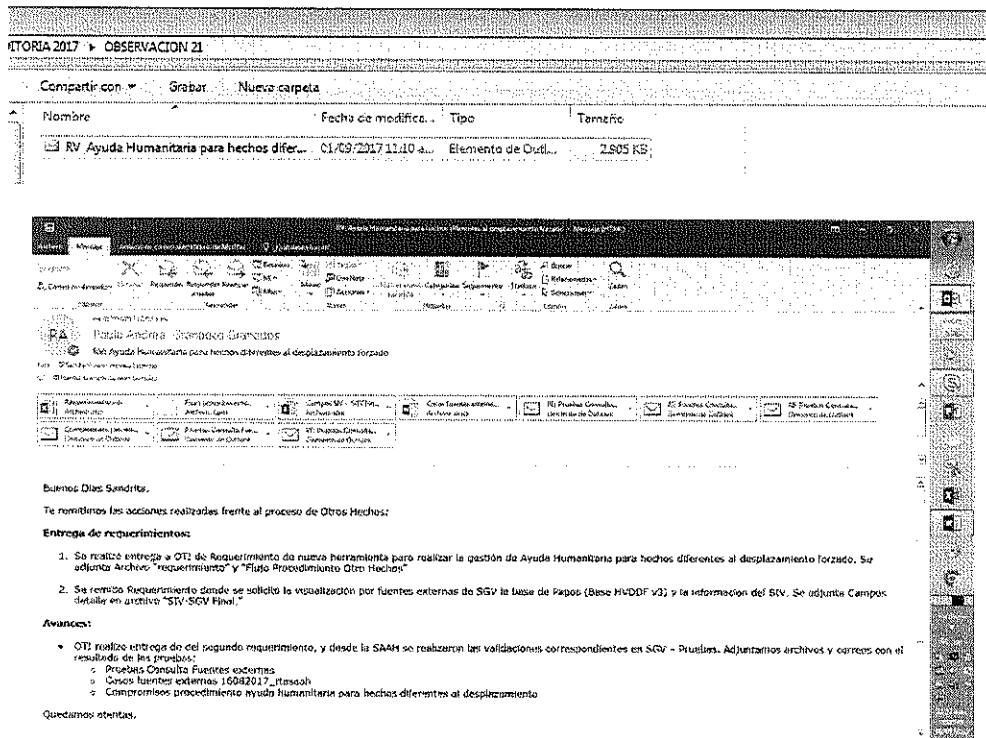
Fecha: 26/07/2017

Página 134 de 143

Con respecto a esta observación se informa que se está realizando un consolidado en una base de Access al igual que un aplicativo en el cual se pueda identificar y verificar las colocaciones, los pagos, reintegros, acreedores e históricos; esto con el fin de controlar la información y evitar posibles alteraciones.

Actualmente se están adelantando acciones para integrar la información de Ayuda Humanitaria por Hechos victimizantes diferentes al desplazamiento forzado a la herramienta SGV, como se puede observar en el correo que se adjunta en la carpeta de evidencias Observación 21; con la OTI se ha venido adelantando esta tarea y a la fecha se están realizando pruebas a esta funcionalidad.

Adicionalmente a la respuesta presentan como evidencia de la Observación No. 21 un correo electrónico, así:



PRONUNCIAMIENTO FINAL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LA OBSERVACIÓN No. 21

Los documentos reportados serán considerados para efectos de verificar el seguimiento al Plan de Mejoramiento.

SE MANTIENE LA OBSERVACIÓN No. 21

Frente a la línea de ejecución presupuestal 2016: - ASISTENCIA FUNERARIA PARA LA POBLACION VICTIMA
- (APD) /OBJETO: 320 AUNAR ESFUERZOS PARA LLEVAR A CABO EL PROCESO DE ENTREGA DE RESTOS

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

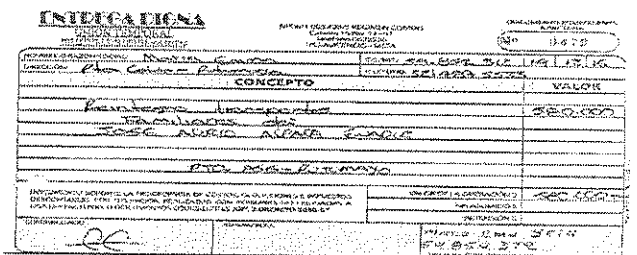
Fecha: 26/07/2017

Página 135 de 143

SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN – GASTO: RESTOS; Rubro presupuestal **C-320-1507-2-0-430 y C-320-1507-2-0-431: MUESTRA: Cinco (5) casos.**

La Oficina de Control Interno, escogió una muestra de casos relativos a la línea presupuestal RESTOS para efectos de la verificación y seguimiento, escogida a partir de la base remitida en Excel por el proceso auditado, así: "Consolidado de Víctimas Final 2016", información la cual fue objeto de revisión y verificación, tomando como muestra a cinco (5) víctimas allí relacionadas a continuación, no obstante al solicitar información puntual sobre cada uno de los casos escogidos, el proceso no la remitió, viéndose la auditoría limitada por ausencia de información:

ENTREGAS UT ENTREGA DIGNA

No.	IDENT.	Caso analizado	Comentarios OCI	
1	96187533	Holman de Jesus Romero Castro	No se recibió información, por lo cual no se pudo realizar verificación.	
2	15571354	Héctor Gabriel Caliz	No se recibió información, por lo cual no se pudo realizar verificación	
3	1077173176	Jorge Padilla Mosquera	No se recibió información, por lo cual no se pudo realizar verificación	
4	13362288	Justiniano Contreras	No se recibió información, por lo cual no se pudo realizar verificación	
5	87511627	Jose Alirio Alpaca Guadir	Se recibió información de este caso de la muestra	<p>Víctima con cédula No. 87.511.627: Víctima incluida en el RUV por el hecho victimizante: Desaparición Forzada, con grupo familiar de 5 personas.</p> <p>Se observa archivo en Excel denominado REGISTRO FAMILIAS FNG-PUERTO ASIS en el cual se relacionan los familiares que acompañaran a la respectiva entrega, verificando que estos en su mayoría hacen parte del grupo familiar de la víctima con la cual se encuentra incluido en el RUV.</p> <p>TRANSPORTE:</p> <p>Se observó recibo donde se reintegra el dinero a los familiares por el transporte:</p>  <p>De igual forma se verificó la carta donde los familiares certifican que monto recibieron por este concepto.</p>

OBSERVACIONES ENCONTRADAS EN ENTREGA DE RESTOS:

1. Diferencias entre informe del operador "UT ENTREGA DIGNA" frente al Informe del PROCESO DE GESTIÓN DE ASISTENCIA, ya que en el de la UT Entrega Digna se relacionan a **Veintidós (22)** familiares así:



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.


PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8


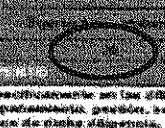
Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 136 de 143

	UNION TEMPORAL ENTREGA DIGNA		
	PRESENTACIÓN DE INFORMES		CÓDIGO: FT01-PR01-Q
		VERSIÓN 0.0	Página 1 de 15
FECHA: 18 al 20 Diciembre de 2016		CIUDAD: PUERTO ASIS - PUTUMAYO	
DEPENDENCIA: ACOMPAÑAMIENTO TECNICO		ASUNTO: PRESENTACION DE INFORME	
OBJETO: SERVICIOS FUNERARIOS.			
RESPONSABLE: LEYDY CAROLINA CARRILLO LINARES - IVAN LEONARDO ROMERO GALINDO		CARGO: MONITOR TECNICO	
OPERADOR: UNION TEMPORAL ENTREGA DIGNA		R.LEGAL: MARIA ISABEL AREVALO ALBARRACIN	
<p>El presente informe tiene como objeto quedar evidencia frente a la prestación de servicios funerarios, transporte, alimentación de los familiares de las víctimas y demás suministros solicitados los cuales fueron brindados eficientemente en los tiempos establecidos en la Entrega Digna de cadáveres de personas desaparecidas en razón del conflicto armado interno en el marco del proceso de construcción de paz. 18, 19 Y 20 de Diciembre de 2016 en Puerto Asis - Putumayo.</p> <p>De acuerdo al requerimiento y solicitud establecida por la fiscalía para la ejecución de las actividades durante los días 18, 19 y 20 de Diciembre de 2016, se llevó a cabo en su totalidad según el cronograma. Se desarrolla las actividades empezando con una reunión interinstitucional con todo el equipo ((Fiscal) LUZ DARY PAEZ RUBIANO, (Psicóloga) (Forense) PAOLA ANDREA MORENO DIAZ, MANUEL ALEJANDRO TORRES, ROSA AGUDELOUARIV, EMPERVILKA su efecto hacemos la revisión de tiempos y entrega de materiales para la atención a los (22) familiares de (04) Occisos ADRIANO GUERRA, CHAGUEZA, EDGAR FRANCO MELO SANTANDER, JOSE ALIRIO ALPALA GUADIR, JOSE FELIX RUALES ALVARES.</p>			

- En los Dos (2) informes observados por el equipo auditor, del Proceso de Gestión de Asistencia relaciona un total de **Veinte (20)** personas, para suministrarles alimentación y alojamiento.

	FORMATO DE SOLICITUD				Código: 490.00.15-AN
	PROCESO GESTIÓN DE ASISTENCIA Y REPARACIÓN				Versión: 01
PROCEDIMIENTO ENTREGA DE CUERPOS DE VÍCTIMAS DE DESAPARICIÓN FORZADA Y HOMICIDIO				Fecha de Aprobación: 15/10/2015	
				Página 1 de 2	
NOMBRE DEL RESPONSABLE:	EDGAR FRANCO MELO SANTANDER	Nº DE LA SOLICITUD:	490/00/15-AN	UNIDAD O MUNICIPIO:	
EMAIL:	edgarfranco@unidadesvictimas.gov.co	TEL. FONDO:	3442	TERRITORIO:	Nugota, DC.
NOMBRE DEL ACTO O ACTIVIDAD:	Entrega digna de cadáveres en el departamento de Putumayo.				
OBJETO DE LA ACTIVIDAD:	El objetivo de la jornada se coordinó y desarrolló junto con la Fiscalía Nacional de Fiscalía de Justicia Transicional, el proceso de acompañamiento y apoyo logístico y administrativo a las familias que recibieron los cadáveres de víctimas de homicidio, desaparición forzada, desaparición clasificadas por ejecuciones extrajudiciales en el municipio de Puerto Asis los días 15 al 20 Diciembre del 2016, donde se entregaron 4 cuerpos a sus familias.				
PRODUCTO(S) ESPERADO(S) DEL ACTO O ACTIVIDAD:	Ordenar el acompañamiento, apoyo logístico y administrativo a las familias en la entrega real y simbólica de cadáveres de las víctimas en el marco del conflicto armado interno, de la manera que se garantiza a las familias una entrega digna, transparente y a las medidas de satisfacción.				
FECHA DEL ACTO O ACTIVIDAD:					
MUNICIPIO Y DEPARTAMENTO DEL ACTO O ACTIVIDAD:					
MUESTRO DE PARTICIPANTES:					
<p>Apoyar las actividades propias de la gestión de asistencia y reparación a las víctimas, específicamente en las diligencias de entrega de cadáveres que debe ser Fiscalía Colombiana de la Nación a través de acciones de acompañamiento, apoyo logístico, transporte, alojamiento, alimentación, repatriación y reintegración al proceso de construcción de paz de manera integral.</p>					
PROFESIONAL RESPONSABLE:	EDGAR FRANCO MELO SANTANDER				
SALARIOS (ESPECIFICAR CAPACIDAD DEL SALÓN):	CANTIDAD:	DÍAS:	OBSERVACIONES:		

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

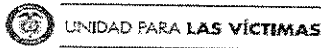
PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 137 de 143



Nombre	Edad	Sexo	Identificación	Municipio
MARIA STELLA ALVAREZ PUALES	70 años	F	140200	MUNICIPIO DE LA HABANA (PUERTO RICO) - PUERTO RICO - LA HABANA - VEREDA LA CARRETERA
ALDO MARCELO PUALES PUALES	70 años	M	140200	VEREDA LA CARRETERA DEL MUNICIPIO DE PUERTO RICO (PUERTO RICO) - PUERTO RICO - LA HABANA - VEREDA LA CARRETERA
FANNY ESPERANZA ALVAREZ PUALES	70 años	F	140200	VEREDA LA CARRETERA DEL MUNICIPIO DE PUERTO RICO (PUERTO RICO) - PUERTO RICO - LA HABANA - VEREDA LA CARRETERA
BLANCA STELLA ALVAREZ PUALES	70 años	F	140200	VEREDA LA CARRETERA DEL MUNICIPIO DE PUERTO RICO (PUERTO RICO) - PUERTO RICO - LA HABANA - VEREDA LA CARRETERA

Nombre	Edad	Sexo	Identificación	Municipio
MARIA STELLA ALVAREZ PUALES	70 años	F	140200	MUNICIPIO DE LA HABANA (PUERTO RICO) - PUERTO RICO - LA HABANA - VEREDA LA CARRETERA
ALDO MARCELO ALVAREZ PUALES	70 años	M	140200	VEREDA LA CARRETERA DEL MUNICIPIO DE PUERTO RICO (PUERTO RICO) - PUERTO RICO - LA HABANA - VEREDA LA CARRETERA
FANNY ESPERANZA ALVAREZ PUALES	70 años	F	140200	VEREDA LA CARRETERA DEL MUNICIPIO DE PUERTO RICO (PUERTO RICO) - PUERTO RICO - LA HABANA - VEREDA LA CARRETERA
BLANCA STELLA ALVAREZ PUALES	70 años	F	140200	VEREDA LA CARRETERA DEL MUNICIPIO DE PUERTO RICO (PUERTO RICO) - PUERTO RICO - LA HABANA - VEREDA LA CARRETERA
LEONOR ALVAREZ PUALES	70 años	F	140200	VEREDA LA CARRETERA DEL MUNICIPIO DE PUERTO RICO (PUERTO RICO) - PUERTO RICO - LA HABANA - VEREDA LA CARRETERA

UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS		FORMATO DE SOLICITUD		Código: 150.19.15-8	
		PROCESO: GESTIÓN DE ASISTENCIA Y REPARACIÓN		Versión: 01	
		PROCEDIMIENTO: ENTREGA DE CUERPOS DE VÍCTIMAS DE DESAPARICIÓN FORZADA Y HOMICIDIO		Fecha de Actualización: 05/05/2015	
				Página 1 de 1	
NOMBRE DEL RESPONSABLE	Eira Tronchetti-Cevallos	Nº CELULAR	8107289549	CIUDAD O MUNICIPIO	
EMAIL	eira.tronchetti@univictimas.gov.co	TELEFONO - EXT.	3650	TERRITORIAL	Boquerón, D.C.
		PROCESO DE ENTREGA DE CADÁVERES			
INFORMACIÓN GENERAL DEL EVENTO					
NOMBRE DEL ACTO O ACTIVIDAD	Entrega digna de cadáveres en el departamento de Puerto Rico				
OBJETO DE LA ACTIVIDAD	El objetivo de la jornada es coordinar y desarrollar junta con la Unidad Nacional de Fiscalía de Justicia Transicional, el proceso de acompañamiento y apoyo logístico y administrativo a las familias que recibirán los cadáveres de víctimas de homicidio, desaparición forzada, desaparición de personas y ejecuciones extrajudiciales en el municipio de Puerto Asís los días 18 al 20 de Diciembre del 2016, donde se entregaron 4 cuerpos a sus familias.				
PRODUCTO(S) ESPERADO(S) DEL ACTO O ACTIVIDAD	Brindar acompañamiento, apoyo logístico y administrativo a las familias en la entrega real o simbólica de cadáveres de las víctimas en el marco del conflicto armado interno, de tal manera que se garantice a las familias una entrega digna, desde respeto a las medidas de salvaguarda.				
FECHA DEL ACTO O ACTIVIDAD	18 al 20 de Diciembre				
MUNICIPIO Y DEPARTAMENTO DEL ACTO O ACTIVIDAD	Puerto Asís - Cauca				
NÚMERO DE PARTICIPANTES	29				
DESCRIPCIÓN DEL EVENTO					
Opor los actividades propias de la salvaguarda de evidencias y atención humanitaria se establecieron en las diligencias de entrega de cadáveres que adelantó la Fiscalía General de la Nación a través de acciones operativas de acompañamiento, gestión, seguimiento, monitoreo, registro y cumplimiento al procedimiento logístico de dicha diligencia.					
UBICACIÓN					
LUGAR DEL EVENTO	Puerto Asís - Páramo				
SALONES (ESPECIFICAR CAPACIDAD DEL SALÓN)	CANTIDAD	DÍAS	OBSERVACIONES		



3. Se observan dos (2) formatos del proceso presentados para los mismos fines. Dentro de los formatos presentado, se ven diferencias e inconsistencias, incluso en las cantidades. Siendo el mismo evento, en uno se registran datos que en otro se omiten.

¿Siendo la misma información, por ser el mismo evento, Por qué la diferencia de información?

OBSERVACIÓN No. 22

El Equipo Auditor, por la no remisión por parte de la dependencia auditada, de la información completa solicitada frente al tema de RESTOS, se vió imposibilitado para cotejar y verificar la información de la muestra, y especialmente, no pudo contrastar el tema de pagos, ni cotejar si los mismos se realizaron dentro de los parámetros y los techos establecidos.

RESPUESTA EMITIDA POR EL PROCESO DE GESTIÓN PARA LA ASISTENCIA Memorando radicado Orfeo 2017300059553 de 4 de SEPTIEMBRE de 2017 OBSERVACIÓN No. 22

La DGSH - SAAH realizó la transferencia de documentos que se encontraban anteriormente en el FTP en versión digital, dado que esta unidad de datos contaba inicialmente con la capacidad de guardado de documentos. De acuerdo con lo anterior, se evidenció que los cambios que se ejecutarán no contarán con la trazabilidad suficiente, por tanto, se decidió al interior del equipo técnico de la creación de un Sharepoint con dirección:

https://unidadvictimas.sharepoint.com/sites/diligenciascuerposyrestos/_layouts/15/AccessDenied.aspx?Source=https%3A%2F%2Funidadvictimas%2Esharepoint%2Ecom%2Fsites%2Fdiligenciascuerposyrestos&correlation=5286fd9d-50bf-3000-2b48-8090cce1ca80 en el cual se aloja todo el soporte digital.

Cabe aclarar que el traslado de la información presentó restricciones por el descargue de información y el nuevo cargue de la misma, toda vez que se ajustó la forma de guardar los documentos frente a la línea que se manejaba el año pasado; con el fin de que cualquier persona que deseara realizar supervisión le fuera fácil comprender la información.

Para que una persona acceda a esta carpeta puede realizar el ingreso con su cuenta institucional y el administrador validara su cuenta para el ingreso a la verificación de la información.

Si bien en su momento no se remitieron los soportes relacionados con la ejecución del convenio de asociación No. 1402 de 2016, teniendo en cuenta las dificultades tecnológicas de back up de la información, se precisa que la DGSH - SAAH cuenta con los informes de supervisión que sustentan la debida legalización de los soportes del convenio en mención.

Es importante precisar que, por medio de los informes de supervisión se reporta el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el contrato, convenio u orden de compra, las cuales se validan con los soportes que aporten los operadores y el seguimiento técnico, operativo y financiero sobre el cumplimiento del objeto del contrato, que se realiza desde la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria.

Adicional a la respuesta, el Proceso remite evidencia documental de la Observación No. 22, así:

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 139 de 143

RBA 2017 - OBSERVACIÓN 22

vir Reader DC: Compartir con Imprimir Grabar Nueva página

Nombre Fecha de modificación Tipo Tamaño

Informe de supervisión 2016 26/07/2017 09:40 Adobe Acrobat 0 15.712 KB

FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN

1. DEPENDENCIA: Dirección de Gestión Social y Humanitaria

FECHA SUPLENTE:
Del 22 de Noviembre del 2016

CONTRATO Y/O CONTRATO N° 1402 de 2016

OBJETO DEL CONTRATO:
Aunar esfuerzos técnicos, administrativos, financieros y logísticos en procura de lograr la adecuada implementación de mecanismos eficaces, eficientes y oportunos que garanticen la entrega efectiva de la asistencia funeraria y el permanente acompañamiento a los familiares de las víctimas durante el proceso de entrega de cuerpos o restos óseos.

FECHA CUMPLIMIENTO REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO, EJECUCIÓN Y LEGALIZACIÓN Y/O FECHA ACTA DE VOTO:
Del 15 de Noviembre del 2016

AVANCE CONTRATO:
Eso: 77
Porcentaje: 77,75

INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA O PROBLEMAS EN LA EJECUCIÓN ATRIBUIBLES AL CONTRATISTA:
No... Si...

SE ESTAN CUMPLIENDO LAS FUNCIONES DE SUPERVISIÓN CONFORME AL MANUAL DE CONTRATACIÓN Y A L CONTRATADO:
No... Si...

LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO ESTA ESTRUCTURADO SOBRE UN CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:
No... Si...

DESEMPEÑO DEL CONTRATISTA AJUSTADO A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS DOCUMENTOS DEL CONTRATO (EJECUCIÓN, ADICIONAL, PROPUESTA, CONTRATO Y OTROS DOCUMENTOS):
No... Si...

1 de 10

El objeto del contrato reportado es el relacionado con RESTOS, así:

OBJETO DEL CONTRATO:

Aunar esfuerzos técnicos, administrativos, financieros y logísticos en procura de lograr la adecuada implementación de mecanismos eficaces, eficientes y oportunos que garanticen la entrega efectiva de la asistencia funeraria y el permanente acompañamiento a los familiares de las víctimas durante el proceso de entrega de cuerpos o restos óseos.

PRONUNCIAMIENTO FINAL DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A LA OBSERVACIÓN No. 22

Las aclaraciones presentadas en esta respuesta al equipo auditor fueron brindadas en su momento por quien recibió al auditor para este tema, momento en el cual se solicitó información financiera para ser verificada por la OCI, y no fue reportada. El documento suministrado como respuesta al Informe Preliminar, no es la información financiera solicitada, pero será considerado para efectos de verificar el seguimiento al Plan de Mejoramiento.

SE MANTIENE LA OBSERVACIÓN No. 22

❖ Situación observada frente a PRESUPUESTO:

La O.C.I. observa que el presupuesto asignado para el Proceso de DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL Y HUMANITARIA y SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA Y ATENCIÓN para la vigencia 2016, refleja una ejecución buena del 99 % al cierre del año 2016. Pero al corte de junio 30 de 2017 se evidencia solamente avance

710.14.15-21 V1

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 140 de 143

del 15 %, reflejando una ejecución del presupuesto baja. Frente a este porcentaje, la OCI solicita un análisis detallado de las razones por las cuales no se ha ejecutado un alto porcentaje del presupuesto en el primer semestre, atendiendo la necesidad del cumplimiento misional de la entidad, frente a situaciones como la futura Ley de Garantías, que puede seguir afectando la ejecución del mismo.

Así mismo, los responsables de ejecutar el presupuesto deben implementar mecanismos de control y realizar las gestiones pertinentes para la ejecución del mismo.

EJECUCION PRESUPUESTAL AÑO 2016 Y CORTE A JUNIO 30 DE 2017


(Cifras expresadas en pesos)

PERIODO	VALOR ACTUAL	VALOR COMPROMETIDO	VALOR EJECUTADO CDP
AÑO 2016	797.931.252.183	797.810.197.990	99%
JUNIO 30 DE 2017	721.932.049.177	109.971.428.812	15%

5.) CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

Teniendo en cuenta los objetivos de la auditoría las siguientes son las conclusiones observadas por el equipo Auditor.

1. Las áreas o dependencias que participan en el Proceso de Gestión de Asistencia evidenciaron disposición para la atención de la auditoría, no obstante, no fue fácil la revisión y verificación del proceso, por cuanto **no está adecuadamente documentado**, evidenciando debilidades en la gestión documental.
2. La operación se realiza a través de diferentes aplicaciones. (SGV, VIVANTO, SUBSISTENCIA MÍNIMA, MODELO TRADICIONAL) lo que genera falta de uniformidad de los datos de información de las víctimas lo que no permite conocer en detalle la trazabilidad del proceso por víctima.
3. El proceso en algunos temas se maneja a través de hojas de cálculo excel para registro y cruce de información, en diferentes archivos, lo cual genera **riesgos de manipulación, pérdida, inconsistencia de datos**, modificación de la información, afectando el análisis y toma de decisiones para el proceso en cuanto a acciones de reconocimiento y pagos a las víctimas.
4. El proceso en su gran mayoría se maneja a través de operadores contratados bajo la modalidad de tercerización, y muchos en temas misionales, lo que genera, que **la gestión del conocimiento, no se encuentre dentro de la entidad**, sino en manos de terceros.
5. Los diseños y desarrollo de aplicaciones realizados por operadores, se van de la entidad, cuando se termina la vinculación con el operador, dejando suspendido el desarrollo del proceso, con solución de continuidad.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		
	PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.		
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		
	Código: 150.19.15-8	Versión: 05	Fecha: 26/07/2017
			Página 141 de 143

6. Si bien es cierto el manejo y la operación de pagos se desarrolla actualmente por el proceso misional de manera organizada, no se encuentra debidamente documentada y su seguimiento y **control no está en manos del líder funcional** del proceso de pagos, (Secretaría General – Grupo de Gestión Financiera).
7. El procedimiento de **Acreedores Varios**, demuestra **debilidades y diferencias** en lo relacionado con las Resoluciones de constitución que se profieren frente a las conciliaciones que se realizan tanto en el proceso misional -Proceso de Gestión de Asistencia-, como en el Proceso de Gestión Financiera y Contable.
8. La ejecución de las actividades de las diferentes áreas del proceso, **no están acorde a los procedimientos formalizados y documentados**, los cuales, en su mayoría se encuentran **desactualizados** y no detallan cada una de las actividades que realizan cada uno de los funcionarios y servidores que de una u otra manera intervienen en el proceso.
9. La planificación frente a la **Gestión del Cambio no se percibe** a pesar de que se conocen coyunturas tales como la Ley de Garantías, cambios institucionales, y especialmente terminación de contratos y convenios con Operadores.
10. El proceso auditor evidenció situaciones que pueden generar **posibles riesgos operativos y financieros** que no se encuentran identificados en las herramientas oficiales Mapas de Riesgos, y por ende son situaciones no controladas, que pueden afectar el proceso.
11. El **plan de acción del proceso**, evidencia que la estructura de los indicadores planteados, debe ser objeto de adecuación para la medición, pues es su mayoría son solo reporte de DATOS que no aportan para la mejora.
12. La **no entrega oportuna y completa de información solicitada** para la auditoria, especialmente soportes frente al tema de RESTOS, evidencia dificultad para conocer la trazabilidad de la información que no permitió su verificación, especialmente en el tema de pagos.
13. Finalmente, la Gestión Documental del proceso, presenta importantes dificultades, a pesar de que la entidad se encuentra certificada en calidad.

6.) RECOMENDACIONES

1. Para todos los efectos, se recomienda al Proceso Auditado atender lo establecido en la Circular 0014 de 2015, sobre remisión oportuna de información.
2. Se recomienda atender el tema de gestión documental y de trazabilidad de la información, para que siempre haya coherencia entre los lineamientos, ejecución y operación, con la documentación y registros del mismo.
3. Se sugiere agilizar la legalización y formalización del procedimiento de unificación de pagos para el Proceso de Gestión para la Asistencia, con el fin de dar cumplimiento al esquema funcional determinado en el Decreto 4802 de 2011.





INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.
PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 142 de 143

4. La OCI recomienda verificar y ajustar el Mapa de Riesgos del Proceso, ya que se evidenció que se presentan situaciones de riesgos no identificadas, que pueden afectar el proceso.
5. Se recomienda, que funcionarios de planta de personal, sean concedores plenos de las actividades desarrolladas por los contratistas, para generar una adecuada gestión del conocimiento.
6. Contar con una adecuada planificación, que establezca planes de contingencia, frente a inicio y culminación de convenios o contratos con operadores, para que no pare la operación y se afecte la misionalidad de la entidad.

7.) RESPONSABLES DE LA AUDITORIA			
Nombre	Firma	Proceso	ROLES Y RESPONSABILIDADES
Ana María Angel Acosta		Evaluación Independiente	Auditor
Cesar Joaquín Sopo Segura		Evaluación Independiente	Auditor
María Liliana Gutiérrez Mejía		Evaluación Independiente	Auditor Líder
Diego Hernando Santacruz Santacruz		Evaluación Independiente	Jefe de la OCI

APROBÓ

 JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

8.) ANEXOS

9.) CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del Cambio	Descripción de la modificación
1	30/04/2014	Se crea formato
2	24/02/2015	Se incluye el ítem de número de informe. Se elimina el ítem 4.2 oportunidades de mejora.
3	21/07/2015	Se incluye la opción tipo de informe, con el fin de poder entregar un informe preliminar o final.





INFORME DE AUDITORIA INTERNA

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS AL CONTROL INTERNO.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: 150.19.15-8

Versión: 05

Fecha: 26/07/2017

Página 143 de 143

4	15/04/2016	Se incluye cuadro elaboró, revisó y aprobó. Se incluyen numerales 4.4 Sobre indicadores, 4.5 Verificación de riesgos y 4.6 verificación de controles Se incluye cuadro responsable de la auditoria
5	056/2017	Se modifica formato, se adiciona aprobación Jefe Oficina de Control Interno.

