



Informe del Estado del Control Interno. Cuatrimestre Noviembre – Marzo

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN

Marzo del 2016



Alcaldía de Medellín

**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre noviembre 2015 a Marzo de 2016**
En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011
Oficina Control Interno y Evaluación

**MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO
E.S.E. METROSALUD
2015**

1. INFORME CUALITATIVO MECI OFICINA DE CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN

FORTALEZAS

- El modelo propio de la EDL se constituye en un referente para otros entes y se mantiene en proceso de mejora continua, con apoyo en una herramienta de medición de adherencia al procedimiento.
- Durante la vigencia 2015 la Entidad actualizó la Metodología del Sistema de Administración de Riesgos, la cual se aplicó en la actualización del mapa de riesgos en enero de 2016, permitiendo a la entidad definir los riesgos residuales.
- La entidad ha avanzado considerablemente en el seguimiento del cumplimiento de las metas propuestas en el plan de acción con ejercicios periódicos y sistemáticos de rendiciones de cuentas ante la Gerencia, los cuales han permitido identificar desviaciones y tomar correctivos.
- Se han venido adoptando instrumentos de auditoria con base en las normas internacionales, entre ellas la metodología de auditoria basada en riesgos, lo cual genera mejoras en la función de auditoria y su valor agregado a los procesos.
- El avance logrado en la documentación (enfoque), facilita el marco regulatorio y es un paso fundamental para el mejoramiento..

DEBILIDADES

- El Plan de Capacitaciones (PIC) aún no se desarrolla considerando las posibilidades y necesidades identificadas en la empresa, como una política de talento humano y con una programación y seguimiento adecuados; adicionalmente es importante realizar la sensibilización del mismo
- El programa de cultura organizacional no tiene un abordaje integral en el que se articule la gestión de diferentes dependencias y, en lo referente a la gestión

**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre noviembre 2015 a Marzo de 2016**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011

Oficina Control Interno y Evaluación

ética, no se observan otras estrategias, entre ellas las pedagógicas y comunicativas, señaladas en el procedimiento, para incorporar a la cultura de la empresa los compromisos ético, más allá del despliegue que se realiza.

- Se ha tenido en la empresa diversidad de criterios en la conformación de equipos de trabajo, según se refleja en la regulación interna, lo cual puede afectar la efectividad en la obtención de resultados y la optimización de los recursos.
- Teniendo en cuenta los indicadores de gestión que se han diseñado para medir la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, estos no se están alimentando y analizando oportunamente para la toma de decisiones.
- Las políticas documentadas y formalizadas, no se han implementado en su totalidad; en cuanto a las políticas operativas no se tienen adoptadas para los procesos como los de talento humano y gestión financiera, entre otras, de tal manera que favorezcan el desarrollo y logro de los objetivos de los procesos institucionales.
- En los controles identificados para evitar la materialización de los riesgos por proceso, no en todos, se especifica el responsable, periodicidad para la aplicación y seguimiento, ni los indicadores necesarios para medir su efectividad.
- El Mapa de Riesgos por proceso es actualizado y divulgado cada año, pero no se actualiza en caso de presentarse cambios en los factores de riesgos del entorno.
- Aún es débil el compromiso con la política del Sistema de Control Interno, lo cual se observa en la aplicación de los mecanismos e instrumentos de autoevaluación y de los planes de mejoramiento.
- Se detecta desarticulación en el funcionamiento de los diferentes subsistemas que integran el SIGO, en temas como, la formulación de los planes de mejoramiento, la realización de auditorías.
- La respuesta a las quejas y reclamos se realiza prioritariamente en función del cumplimiento de los tiempos de respuesta no en la resolución de fondo de las inquietudes.
- Los mecanismos para la recolección de las quejas y sugerencias del cliente interno no son eficientes de tal manera que agreguen valor a la gestión de la entidad.

**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre noviembre 2015 a Marzo de 2016**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011

Oficina Control Interno y Evaluación

- El balance general y el estado de la actividad financiera, económica, social y ambiental no se están publicando mensualmente en lugar visible y de fácil acceso.
- De acuerdo con las leyes 962 de 2005, 1474 de 2011 y la 1715 de 2014, entre otras, está pendiente de actualización en forma oportuna en la página WEB, información relacionada.

2. DIAGNOSTICO:

Al finalizar el año 2015 la Secretaría de Evaluación y Control del Municipio de Medellín en el marco del CONGLOMERADO PÚBLICO MUNICIPIO DE MEDELLIN entrego el Informe final diagnóstico Auditoría Interna y del Sistema de Control Interno de la ESE Metrosalud, esto se hizo como parte de la implementación del modelo de gerencia pública “Conglomerado Público Municipio de Medellín”, la Secretaría de Evaluación y Control con fundamento en lo señalado en el artículo 76 del Decreto 883 de 2015 “Direccionar las metodologías, lineamientos y el seguimiento al cumplimiento y ejecución de ambientes de control en el nivel central y descentralizado de la administración municipal, con el fin de tener un modelo de auditorías orientado a la prevención y administración de riesgos”, llevó a cabo el diagnóstico de la actividad de auditoría interna y del Sistema de Control Interno de ESE METROSALUD, para determinar su estado de madurez frente a las prácticas líderes y recomendar la implementación de buenas prácticas que contribuyan al desarrollo del pilar ambientes del control, fortaleciendo la eficiencia y la eficacia en la gestión.

El diagnóstico tomó como referente el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la auditoría interna (MIPP) del IIA¹ y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI 2014).

El objetivo de esta actividad fue realizar un levantamiento de información del sistema de control interno y de la actividad de auditoría interna, con el fin de identificar el estado de madurez frente a las mejores prácticas² e implementar, conjuntamente con

¹ Instituto Internacional de Auditoría Interna

² Modelo Estándar de control interno MECI 2014 y Marco Internacional para la práctica profesional de la Auditoría Interna MIPP, del instituto internacional de auditores internos

**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre noviembre 2015 a Marzo de 2016**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011

Oficina Control Interno y Evaluación

la entidad y las oficinas de auditoría interna, buenas prácticas que contribuyan al desarrollo del Pilar Ambientes de Control del Conglomerado Público Municipio de Medellín, buscando sinergias y fortaleciendo la eficiencia y la eficacia en la gestión.

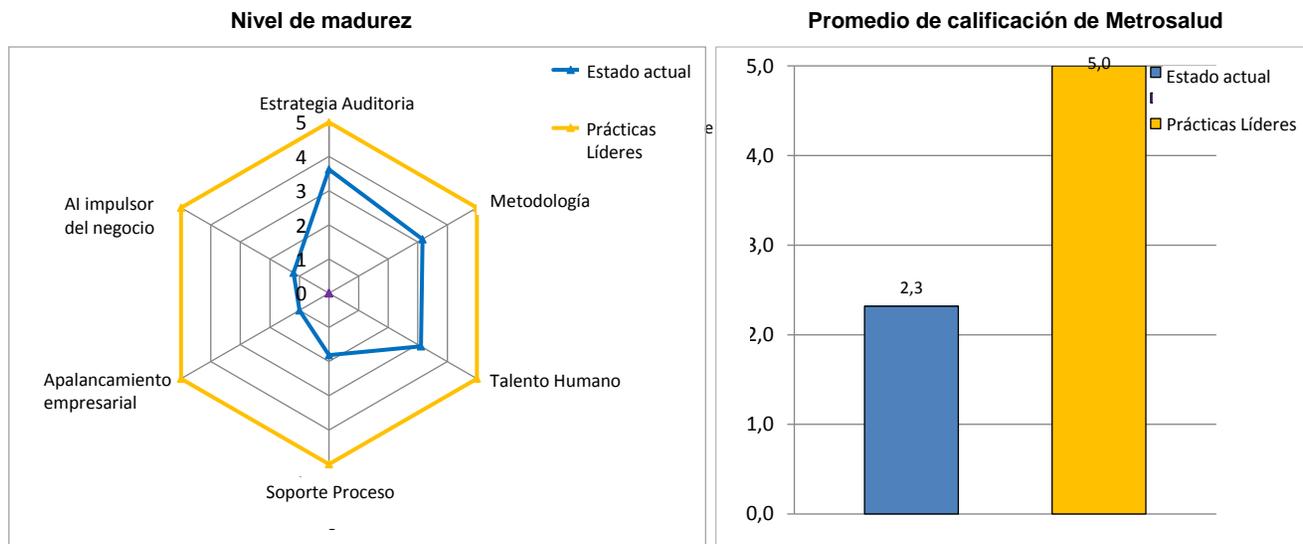
Resultados del Diagnóstico

Resultados Actividad de Auditoría Interna

El nivel de madurez de la actividad de Auditoría Interna de **ESE METROSALUD** con respecto a las prácticas líderes, se encuentra en un nivel **DESARROLLADO**, lo que significa que cuenta con dichas prácticas, algunas faltan formalizarse y establecer esquemas de monitoreo y sostenibilidad

Nivel de madurez auditoría interna

Promedio de calificación



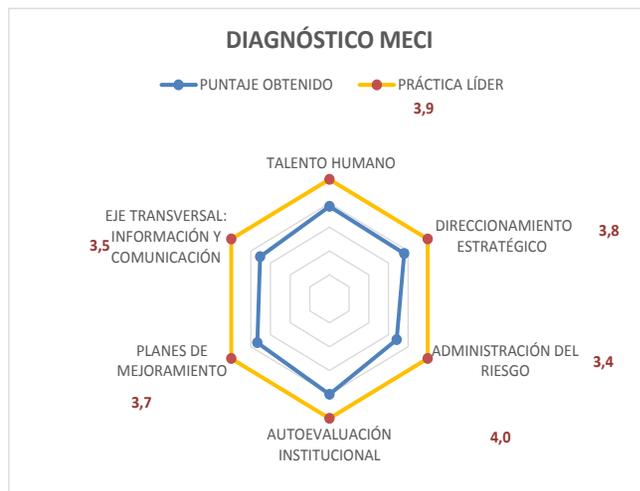
Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre noviembre 2015 a Marzo de 2016
 En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011
Oficina Control Interno y Evaluación

Resultado obtenido por dimensión

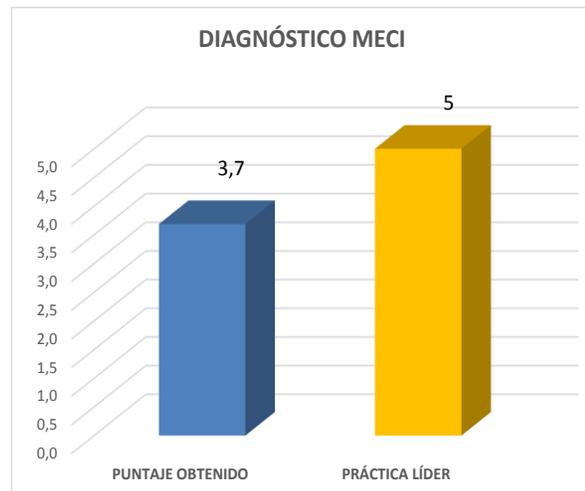
Dimensiones	Calificación por cada dimensión	
	Estado Actual	Estado Futuro
Estrategia Auditoría	3,6	5,0
Metodología	3,2	5,0
Talento Humano	3,1	5,0
Soporte proceso AI	1,8	5,0
Apalancamiento Empresarial	1,0	5,0
AI como impulsor negocio	1,2	5,0

Resultados Sistema de Control Interno

Nivel de madurez Sistema Control interno



Promedio de calificación



El nivel de madurez del Sistema de Control Interno de **METROSALUD** con respecto a los estándares definidos en MECI, se encuentra en un nivel **ADMINISTRADO**. Lo que significa que los elementos cuentan con esquemas de monitoreo para determinar su gestión

**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre noviembre 2015 a Marzo de 2016**
En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011
Oficina Control Interno y Evaluación

Resultado obtenido por dimensión

Dimensiones	Calificación por cada dimensión	
	Estado Actual	Estado Futuro
Talento Humano	3.9	5,0
Direccionamiento E	3.8	5,0
Admón. Riesgo	3.4	5,0
Autoevaluación Institucional	4.0	5,0
Planes de mejoramiento	3.7	5,0
Información y Comunicación	3.5	5,0

3. ANÁLISIS POR COMPONENTES

1. Módulo de Control de Planeación y Gestión

1.1 Componente Talento Humano

1.1.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos

Proyecto. El gobierno Corporativo y la Ética Empresarial para la Transparencia

Indicadores	Meta programada	Meta Ejecutada	% Cumplimiento
Cobertura del despliegue del Código de Ética y Buen Gobierno	90%	90%	100%
Grado de conocimiento del Código de Ética y Buen Gobierno	≥ 80%	77%	96%

Se realizaron múltiples actividades para la socialización y difusión de los principios y/o valores adoptados por la entidad. (Pagina web, Correos electrónicos, Cartelera de la entidad, presentaciones etc.) En el año 2015 se sensibilizaron alrededor de 1899 personas; adicional a esto se realizaron evaluaciones de conocimientos con un porcentaje de cumplimiento del 77%

**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre noviembre 2015 a Marzo de 2016**
En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011
Oficina Control Interno y Evaluación

Proyecto. El gobierno corporativo y la ética empresarial para la transparencia. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Indicadores	Meta programada	Meta Ejecutada	% Cumplimiento
Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2015. Formulados.	1	1	100%
Grado de conocimiento del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano	> 80%	89%	100%

El plan anticorrupción se desplego de manera amplia en la empresa con una cobertura aproximada del 1112 personas sensibilizadas

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

Proyecto. Formación y Capacitación del Talento Humano



**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre noviembre 2015 a Marzo de 2016**
En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011
Oficina Control Interno y Evaluación

Proyecto. Desarrollo Integral y Calidad de Vida del Talento Humano.

Cobertura de Programas	Nº de Servidores en el 2015
Clima Laboral	222
Cultura Organizacional	646
Humanización	263
Vivir Saludablemente	66
Pre Pensionados	54
Pensionados	64
Estímulos e Incentivos	900
Total	2.215

Programas/Presupuesto	Presupuesto año 2015
Clima Laboral	\$12.537.000
Cultura Organizacional	\$2.550.000
Humanización	\$273.700
Vivir Saludablemente	\$4.043.638
Pre Pensionados	\$5.765.322
Pensionados	\$7.301.255
Estímulos e Incentivos	\$58.318.247
Total	\$90.789.163

**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre noviembre 2015 a Marzo de 2016**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011

Oficina Control Interno y Evaluación

Para el componente de Protección y Servicios Sociales

<p>Programa de vivienda</p> <p>Se beneficiaron 28 Servidores en el año 2015</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cancelaciones de hipoteca: 19 • Constituciones de hipoteca : 9 	
---	--

1.2 Componente Direccionamiento Estratégico

1.2.1 Planes, Programas y Proyectos

Cumplimiento Planes	
Plan de Gestión 2015	92,14 %
Plan de Acción 2015	89,43 %

1.3 Componente Administración del Riesgo

La empresa realizó el Informe del Sistema Administración de Riesgos por Proceso 2016 con el siguiente resultado

Nivel De Riesgo Por Proceso	
Proceso	Año 2016
Direccionamiento Estratégico	Medio
Planeación Institucional	Bajo
Gestión Comercial	Alto
Comunicación Organizacional	Medio
Gestión Financiera	Bajo
Gestión del Talento Humano	Bajo
Gestión de Bienes y Servicios	Bajo

**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre noviembre 2015 a Marzo de 2016**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011

Oficina Control Interno y Evaluación

Gestión de la Información	Bajo
Gestión Jurídica	Muy Alto
Gestión del Control Interno Disciplinario	Bajo
Gestión del Control y la Evaluación	Bajo
Gestión de la Mejora	Medio
Ingreso del Usuario	Medio
Atención en Salud	Medio
Egreso del Usuario	Medio
Gestión de la Participación Social	Bajo
Gestión de la Red de Servicios	Medio

2. Módulo Control de Evaluación y Seguimiento.

2.1 Componente Autoevaluación Institucional

2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

Se realizaron diferentes ejercicios de autoevaluación como:

- ✓ Autoevaluación de cinco procesos como – Direccionamiento Estratégico, Planeación Institucional, Gestión de Bienes y Servicios, Gestión de la Información, Gestión del Control y la Evaluación.
- ✓ Autoevaluación de acreditación con un resultado de 3,7
- ✓ Autoevaluación de habilitación con un resultado de cumplimiento general del 96%.

2.2 Componente de Auditoría Interna

2.2.1 Auditoría Interna: Se presentó el programa de evaluaciones 2016 dando continuidad a lo que se analizó el año anterior, hasta que llegue la nueva administración y se reciban las expectativas para formular uno nuevo o justar el actual.

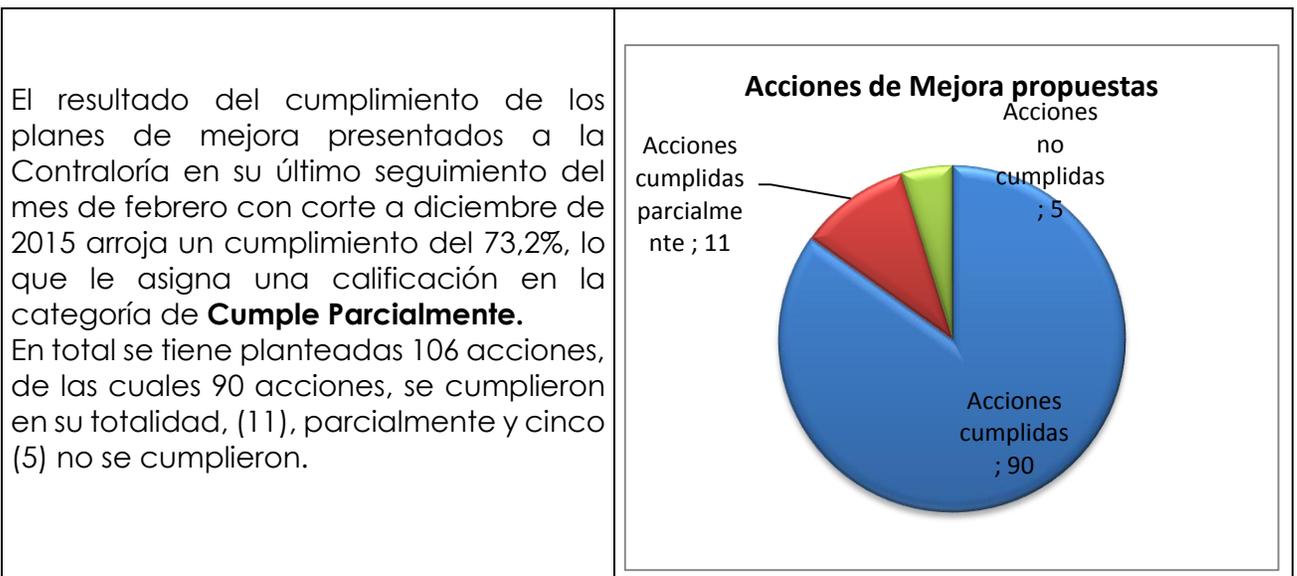
**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre noviembre 2015 a Marzo de 2016**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011

Oficina Control Interno y Evaluación

2.3 Componente Planes de Mejoramiento

2.3.1 Plan de Mejoramiento



3. Eje Transversal Información y Comunicación

3.1 Información y Comunicación interna y externa

Metrosalud posee un Programa que permite registrar la información Externa (Recepción de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias a través del Software SEVENET, mismo que conserva estas imágenes en medio digitales.

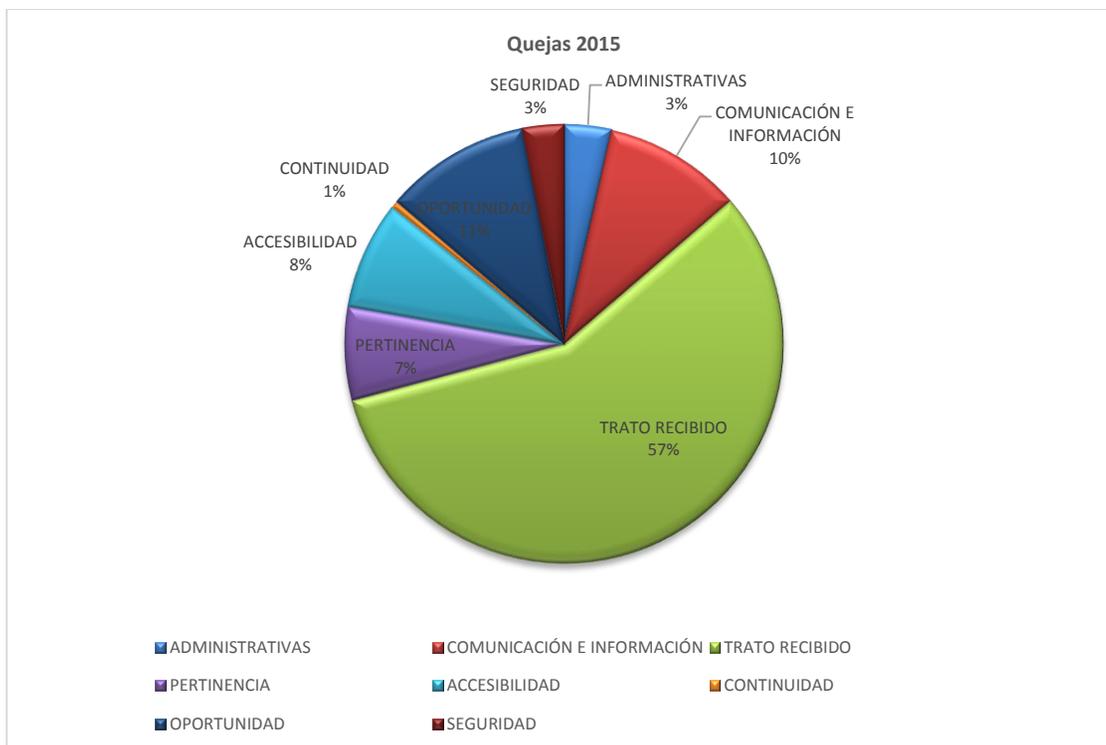
Consolidado quejas Años 2015: Se reportaron un total de **1119** quejas de las cuales 640 están relacionadas con el trato recibido.

**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre noviembre 2015 a Marzo de 2016**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011

Oficina Control Interno y Evaluación

CLASIFICACIÓN	N° DE CASOS	%
ADMINISTRATIVAS	39	3%
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	114	10%
TRATO RECIBIDO	640	57%
PERTINENCIA	77	7%
ACCESIBILIDAD	89	8%
CONTINUIDAD	6	1%
OPORTUNIDAD	120	11%
SEGURIDAD	34	3%
TOTALES	1119	100%



**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre noviembre 2015 a Marzo de 2016**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011

Oficina Control Interno y Evaluación

Proyecto. Gestión de la comunicación organizacional

Producción y difusión de medios institucionales se realizaron 527 actividades como contenidos, diagramar, diseñar y replicar vía mail máster las 5 publicaciones digitales internas (L, EJ, Avances, RH, CG)

En la actividad “**Asesorar y apoyar actividades institucionales**” Se realizaron 561 actividades

En la actividad “**Divulgar hechos de interés de Metrosalud**” Se realizaron 1924 actividades

En la actividad “**Diseñar y diagramar piezas comunicacionales**” Se realizaron 553 Piezas de apoyo comunicacional como boletines, tarjetas electrónicas, volantes, plegables, plantillas, señalización, entre otros



**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre noviembre 2015 a Marzo de 2016**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011

Oficina Control Interno y Evaluación

3.2 Sistemas de Información y comunicación

Metrosalud realiza el manejo de sus comunicaciones oficiales (Oficios - memorandos - circulares) con base en el Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, y se posee un registro en medio digital de las mismas con base en el Software Sevenet.

Proyecto. Renovación de la plataforma computacional, de comunicaciones y demás sistemas de información

- Se adelantó el proceso de contratación e Instalación de equipos de cómputo para áreas administrativas de UH, Sacatín, Poblado y Guayabal. 290 equipos.



GLORIA EUGENIA GONZÁLEZ MADRID
Jefe Oficina Control Interno y Evaluación