



Informe del Estado del Control Interno. Cuatrimestre Abril – Julio

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

OFICINA DE CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN

Julio del 2016



Alcaldía de Medellín

**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre Abril a Julio de 2016**

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

Oficina De Control Interno y Evaluación

Contenido

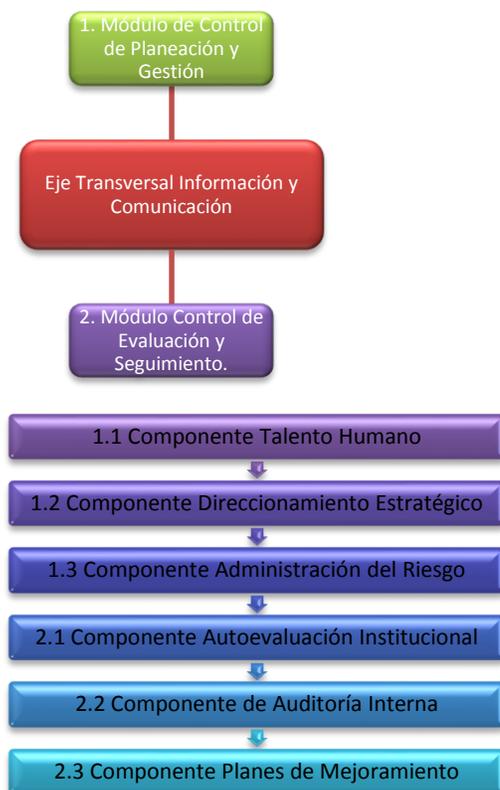
ANÁLISIS POR COMPONENTES	3
1. Módulo de Control de Planeación y Gestión	3
1.1. Componente Talento Humano.....	3
1.1.1. Acuerdos, Compromisos y Protocolos éticos.....	3
1.1.2. Desarrollo del Talento Humano.....	5
1.2. Componente Direccionamiento Estratégico	9
1.2.1. Planes, Programas y Proyectos	9
1.3. Componente Administración del Riesgo	12
2. Módulo Control de Evaluación y Seguimiento.....	13
2.1. Componente Autoevaluación Institucional.....	13
2.1.1. Autoevaluación del Control y Gestión	13
2.2. Componente de Auditoría Interna.....	14
2.2.1. Auditoría Interna:.....	14
2.3. Componente Planes de Mejoramiento.....	14
2.3.1. Plan de Mejoramiento	14
3. Eje Transversal Información y Comunicación	14
3.1. Información y Comunicación interna y externa.....	15
3.2. Sistemas de Información y comunicación	16

**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre Abril a Julio de 2016**

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

Oficina De Control Interno y Evaluación

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

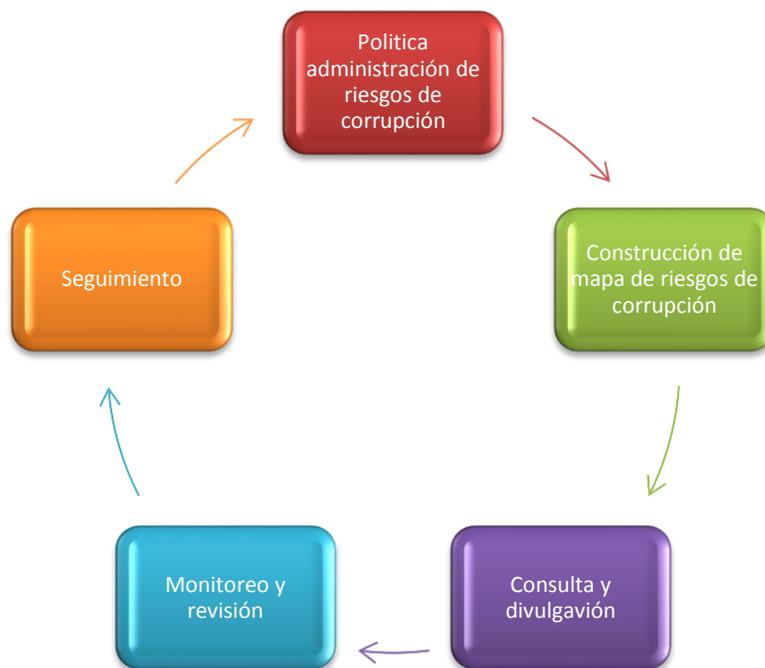
- Fortalecer la ética, la transparencia y el Gobierno Corporativo

**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre Abril a Julio de 2016**

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

Oficina De Control Interno y Evaluación

Indicadores	Meta programada	Meta Ejecutada	% Cumplimiento
Plan anticorrupción formulado 2016	1	1	100%
Plan anticorrupción y de atención al ciudadano evaluado 2015	1	1	100%



Se realizaron múltiples actividades para la socialización y difusión de los principios y/o valores adoptados por la entidad. (Página web, Correos electrónicos, Cartelera de la entidad, presentaciones etc.)

Proyecto: El gobierno corporativo y la ética empresarial para la transparencia

- Mantener la Rendición de cuentas

Indicadores	Meta programada	Meta Ejecutada	% Cumplimiento
Cumplimiento del Cronograma de Rendición de Cuentas	100%	100%	100%

**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre Abril a Julio de 2016**

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

Oficina De Control Interno y Evaluación



1.1.2. Desarrollo del Talento Humano

Proyecto: Fortalecer modelo propio de gestión del desempeño laboral

Generalidades del ciclo de EDL. Anualidad ordinaria 2015

Dentro del fortalecimiento del despliegue y seguimiento al Modelo **Evaluación del Desempeño Laboral**, se diseñaron y desarrollaron acciones tendientes a mejorar la adherencia en la aplicación del procedimiento en cada una de sus fases.

De dichas acciones de destacan:

Generación de metodología para construcción de compromisos, consignada en documento técnico, tendiente a la construcción de compromisos adheridos a parámetros técnicos, que permitan su congruencia y articulación con las funciones del cargo,

**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre Abril a Julio de 2016**

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

Oficina De Control Interno y Evaluación

procedimientos en que participa, metas institucionales a las que contribuye, redacción clara y medible, definición previa de forma de calificación, favoreciendo así la búsqueda de la objetividad y equidad durante el proceso de evaluación.

% De cargos con compromisos ajustados.				
Indicador	Anualidad 2013	Anualidad 2014	Anualidad 2015	Tendencia
Porcentaje de cargos con compromisos ajustados.	76%	70%	96%	↑

Fuente: Base de Datos procedimiento EDL Febrero 2016

Se destaca en este ítem la construcción del banco de compromisos para los cargos de UPSS por un equipo interdisciplinario, con representantes del nivel administrativo y de las UPSS, lo que asegura que el 87% de los servidores de la empresa dedicados de manera directa a la prestación del servicio de salud, tendrán sus compromisos contruidos con parámetros técnicos, lo que aporta a:

- La unidad de empresa en la operación de las diferentes UPSS.
- Enfocar esfuerzos hacia el norte de la Institución
- Favorecer la equidad en la evaluación por cargos, al evaluarse todos frente a parámetros similares.
- Disminuir impacto en la realización de la labor diaria y dinámica de aplicación de la EDL, ante cambios de servidores dentro de la micro red, u otras UPSS.

Actividad construcción de fichas técnicas del compromiso



- Fuente: Dirección de Talento Humano. Febrero 2015

**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre Abril a Julio de 2016**

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

Oficina De Control Interno y Evaluación

- ❖ Medición de adherencia a la aplicación del Modelo Propio de EDL
 - Construcción de instrumento de medición de adherencia a la aplicación del Modelo Propio de EDL, probada mediante prueba Piloto.
 - Medición semestral de auto-evaluación de adherencia a las dependencias Institucionales en cabeza de jefes de Libre Nombramiento y Remoción e integrantes de Comisiones evaluadoras.
 - Entrega de informe semestral consolidado de resultados.
 - Mejoramiento en la fase de socialización de compromisos y calificación.

Nivel de Adherencia aplicación procedimiento de EDL				
Indicador	Anualidad 2013	Anualidad 2014	Anualidad 2015	Tendencia
Adherencia al procedimiento de EDL	Instrumento diseñado	68%	77%	

Fuente: Base de Datos procedimiento EDL Febrero 2016

- ❖ Realización de evaluaciones del Desempeño a los servidores vinculados en carrera administrativa y provisionalidad.

REALIZACIÓN DE LAS EVALUACIONES DE LOS SERVIDORES				
Indicador	Anualidad 2012	Anualidad 2013	Anualidad 2014	Anualidad 2015
Porcentaje de servidores evaluados por Modelo Propio	97%	95%	97%	98%

Resultados consolidados de servidores evaluados anualidad ordinaria 2015

El presente informe consolida por rangos de resultados las calificaciones de desempeño laboral de los servidores inscritos en carrera administrativa y provisionalidad, diferenciando en los mismos aquellos resultados que corresponden a anualidades completas de aquellas que se realizaron para toda la anualidad pero por un menor tiempo a los 12 meses. Esta anualidad corta estuvo justificado por ejemplo en fechas de ingreso, novedades de personal como incapacidades prolongadas, licencias, entre otros.

**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre Abril a Julio de 2016**

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

Oficina De Control Interno y Evaluación

EDL MODELO PROPIO <u>CARRERA ESE METROSALUD</u>		No. SERVIDORES 2015 ANUALIDAD ORDINARIA COMPLETA	PORCENTAJE AÑO 2015	No. SERVIDORES 2015 ANUALIDAD ORDINARIA CORTA	PORCENTAJE AÑO 2015	No. TOTAL SERVIDORES CARRERA 2015 EVALUADOS POR MODELO PROPIO EDL	PORCENTAJE TOTAL AÑO 2015
SOBRESALIENTE		30	4,1	3	8	33	4,27
DESTACADO		640	87,2	22	56	662	85,64
SATISFACTORIO	Alto	59	8,0	11	28	70	9,06
	Medio	4	0,54	3	8	7	0,91
	Básico	1	0,14	0	0	1	0,00
NO SATISFACTORIO		0	0	0	0	0	0
Total general		734	100,0	39	100	773	100

Fuente: Informe consolidado EDL Servidores Públicos en carrera anualidad EDL 2015

Total Consolidado EDL 2015

EDL ANUALIDAD 2015 ANUALIDAD <u>COMPLETA</u>	2015		% TOTAL SERVIDORES EVALUADOS
	CARRERA	PROVISIONAL	
SOBRESALIENTE	30	17	3,21
DESTACADO	640	600	84,64
SATISFACTORIO	Alto	100	10,85
	Medio	13	1,16
	Básico	1	0,14
NO SATISFACTORIO	0	0	0,00
Total general	734	731	1465
%			100

	CARRERA	PROVISIONAL	TOTAL
REGISTRADOS	790	792	1582
EVALUADOS	773	781	1554
			98%

**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre Abril a Julio de 2016**

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

Oficina De Control Interno y Evaluación

Proyecto. Formación y Capacitación del Talento Humano

Indicadores	Meta Trimestre	Meta Ejecutada	% Cumplimiento
Cobertura de capacitación al personal vinculado a la ESE Metrosalud	15%	15%	100%
Total servidores capacitados en seguridad del paciente y en humanización	400	0	0%

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

Fortalecer la gestión del Plan de Bienestar Social Laboral y el Sistema de Incentivos para los servidores públicos

Indicadores	Meta Trimestre	Meta Ejecutada	% Cumplimiento
% Cobertura de los programas de BL	25%	15%	61%
% de cumplimiento de los programas del componente de Calidad de Vida Laboral	25%	23%	92%
% Cobertura Programa de Cultura Organizacional	15%	7%	44%

Cobertura con Programas de Bienestar Laboral CVL 310 servidores al primer trimestre

Evaluación del Desempeño laboral

1.2. Componente Direccionamiento Estratégico

1.2.1. Planes, Programas y Proyectos

**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre Abril a Julio de 2016**

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

Oficina De Control Interno y Evaluación

Indicadores	Meta Trimestre	Meta Ejecutada	% Cumplimiento
% de cumplimiento del Plan de Desarrollo año 2012 al 2015	90%	92,14%	100%
% Cumplimiento del Plan de Gestión vigencia 2015	70%	73%	100%
Plan de Gestión 2015 aprobado por la Junta Directiva	1	1	100%
Plan de Acción 2016 aprobado por la Junta Directiva	1	1	100%
% De cumplimiento Plan de Acción 2015 (a diciembre 31)	90%	91,81%	100%

Documentos elaborados.

- ✓ Informe Plan de Desarrollo y Plan de Acción 2015
- ✓ Acta de entrega de Informe de Gestión 2012 – 2015
- ✓ Informe de Evaluación Plan de Gestión Gerente 2015
- ✓ Seguimiento al Plan de Inversiones 2015
- ✓ Seguimiento al Tablero de Indicadores 2015
- ✓ Formulación Plan de Acción 2016

**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre Abril a Julio de 2016**

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

Oficina De Control Interno y Evaluación



Proyectos de Inversión Asesorados y/o Formulados, en proceso de viabilización



**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre Abril a Julio de 2016**

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

Oficina De Control Interno y Evaluación

1.3. Componente Administración del Riesgo

Proyecto. Gestión del riesgo organizacional y la seguridad clínica

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
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

**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre Abril a Julio de 2016**

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

Oficina De Control Interno y Evaluación

Mapa De Riesgos de Corrupción ESE Metrosalud				
Frecuencia				
Repetitivo (4)			11	
Frecuente (3)				
Posible (2)		6, 8, 13	5, 7, 9, 15, 16	14
Remoto (1)		2, 10, 12	1, 3, 4	
	Menor (5)	Moderado (10)	Mayor (20)	Catastrófico (40)
Severidad				

Riesgo Alto

- ✓ 5. Baja cultura del control institucional
- ✓ 7. Extralimitación de funciones
- ✓ 9. Deficiencias en el manejo documental y de archivo
- ✓ 15. Designar supervisores que no cuentan con conocimiento suficiente para desempeñar las funciones
- ✓ 16. Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación

Riesgo Muy Alto

- ✓ 11. Concentrar las labores de Supervisión de múltiples contratos en poco personal
- ✓ 14. Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad

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:

**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre Abril a Julio de 2016**

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

Oficina De Control Interno y Evaluación

- ✓ Autoevaluación de acreditación con un resultado de 3,7
- ✓ Verificación del cumplimiento de las novedades de apertura y cierre de servicios en el REPS con un resultado de cumplimiento general del 100%.

2.2. Componente de Auditoría Interna

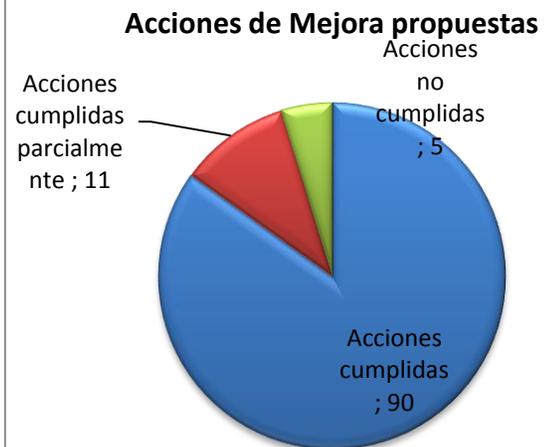
2.2.1. Auditoría Interna:

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.

2.3. Componente Planes de Mejoramiento

2.3.1. Plan de Mejoramiento

El resultado del cumplimiento de los planes de mejora presentados a la Contraloría en su último seguimiento del mes de febrero con corte a diciembre de 2015 arroja un cumplimiento del 73,2%, lo que le asigna una calificación en la categoría de **Cumple Parcialmente**. En total se tiene planteadas 106 acciones, de las cuales 90 acciones, se cumplieron en su totalidad, (11), parcialmente y cinco (5) no se cumplieron.



3. Eje Transversal Información y Comunicación

**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre Abril a Julio de 2016**

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

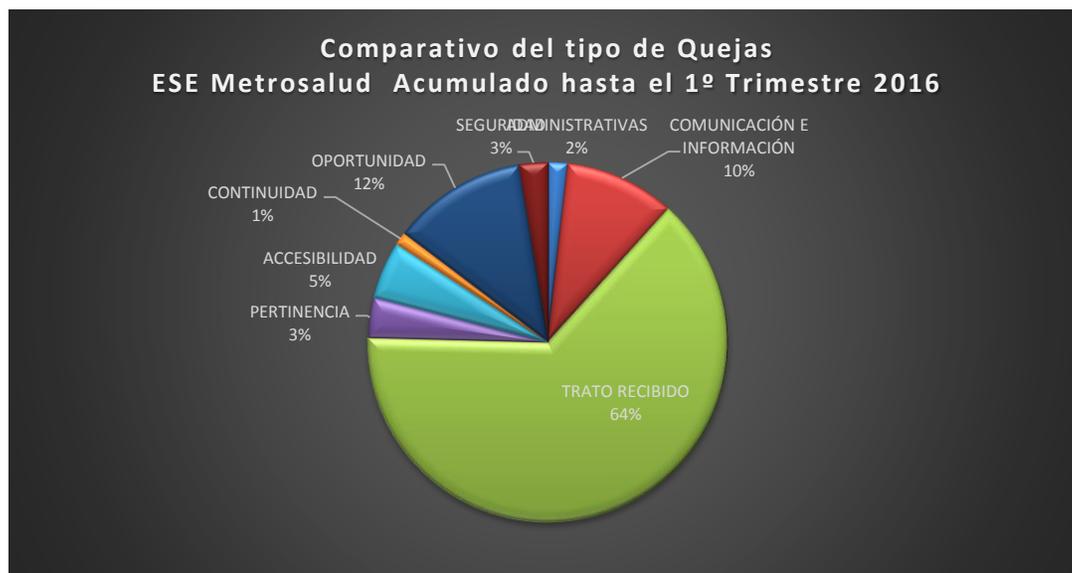
Oficina De Control Interno y Evaluación

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 1º Trimestre Año 2016: Se reportaron un total de **504** quejas de las cuales **321** están relacionadas con el trato recibido.

CLASIFICACIÓN	Nº DE CASOS	%
ADMINISTRATIVAS	9	2%
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	50	10%
TRATO RECIBIDO	321	64%
PERTINENCIA	18	4%
ACCESIBILIDAD	26	5%
CONTINUIDAD	6	1%
OPORTUNIDAD	61	12%
SEGURIDAD	13	3%
TOTALES	504	100%



**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre Abril a Julio de 2016**

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

Oficina De 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 243 actividades

En la actividad **“Divulgar hechos de interés de Metrosalud”** Se realizaron **971** acciones de divulgación a través de redes sociales, medios electrónicos, masivos y alternativos (equivalente al 100% de lo planeado)

En la actividad **“Diseñar y diagramar piezas comunicacionales”** Se realizaron 293 Piezas de apoyo comunicacional como boletines, tarjetas electrónicas, volantes, plegables, plantillas, señalización, entre otros

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.
- Nro. de Historias Clínicas Electrónicas - 4.286.847
- Oportunidad de la entrega de reporte de información

**Informe Pormenorizado del estado del Control Interno
Cuatrimestre Abril a Julio de 2016**

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

Oficina De Control Interno y Evaluación



Diseño e implementación modelo de seguridad con base en estándares de la ISO 27001

Alcance Del Proyecto

El alcance del proyecto está enmarcado dentro de las siguientes actividades:

- Diagnóstico de los procesos actuales e identificar plan de trabajo
- Identificar mapa de procesos de seguridad de TI
- Elaboración política de seguridad
- Determinar alcance SGSI
- Determinar objetivos SGSI
- Valoración de los activos de información
- Metodología gestión de riesgo basado en la norma ISO31000
- Identificación de panorama de riesgos, controles existentes y por implementar
- Identificar requisitos legales aplicables
- Documentar declaración de aplicabilidad
- Documentar los procesos asociados al SGSI
- Capacitación al personal en procesos documentados
- Capacitación auditores internos
- Auditoría interna y seguimiento cierre de compromisos


GLORIA EUGENIA GONZÁLEZ MADRID
Jefe Oficina Control Interno y Evaluación