



DIAGNOSTICENTRO S.A.S.
Experiencia que lo respalda en su ruta

COMUNICADO INTERNO

DE: ASESORA DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD
PARA: GERENTE
ASUNTO: INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO
(Ley 1474 de 2011)
FECHA: JULIO DE 2017

Atento Saludo.

Con el presente envío informe de la referencia para ser publicado en la página Web de la entidad según lineamientos de la Ley 1474 de 2011.

Cordialmente,

BEATRIZ ELENA NAVARRO VILLA



**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011
JULIO DE 2017**

Módulo Control y Planeación de Gestión

(Componentes: Talento Humano, Direccionamiento Estratégico, Gestión del Riesgo)

Dificultades

- El Plan de Acción 2017 no se desprende de un Plan Estratégico que analice los entornos interno y externos de la entidad y que defina estrategias claras a seguir dentro de la gestión administrativa
- El ambiente laboral y la fluidez de los procedimientos en la caja siguen constituyéndose en cuello de botella para el proceso Diagnóstico Automotor
- La **Satisfacción del Cliente** no se está midiendo ni analizando entre el equipo de trabajo.
- No se ha iniciado la actualización del Mapa de Riesgos

Avances

- Se definió un Estilo de Dirección claro que guía a los funcionarios de cada proceso
- Se inició la construcción del Plan Estratégico 2017 – 2021 a través de mesas de trabajo en la que participan los jefes de procesos
- Se iniciaron actividades tendientes al mejoramiento del ambiente laboral
- Se retomó el seguimiento a tareas dentro del Comité de Gerencia

Módulo Control de Evaluación y Seguimiento

(Componentes: Autoevaluación Institucional, Auditoría Interna, Planes de Mejoramiento)

Dificultades

- Se ha dejado de usar la herramienta de control que socializaba los indicadores de gestión y estados financieros en los comités de gerencia.
- No se ha realizado seguimiento a los Planes de Mejoramiento ni al Plan Anticorrupción

Avances

- Se realizó actividad de concientización y fomento del Autocontrol a través de boletín dirigido a todos los funcionarios



Eje Transversal Información y Comunicación

Dificultades

- La comunicación con el cliente no está siendo eficaz, toda vez que la administración de la base de datos y la gestión de las PQR no han dado los resultados esperados.

Avances

- Se contrató personal idóneo para el manejo y mantenimiento del software y hardware
- Se estableció, a través de la contratación de un asesor comercial, la manera de definir los temas, contenido, análisis y aprobación de la información que se difunde en redes sociales
- Se creó el grupo de la empresa en la red social WhatsApp de manera que se agilice la llegada de la información a todos los funcionarios de la entidad.

Estado General del Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno de la entidad se actualizó según el Manual Técnico MECI 2014, por lo que ha implementado la nueva metodología de visualización y tratamiento del sistema.

Es importante tener en cuenta la cantidad de personal nuevo en todos los procesos, por lo que se evidencia la falta de conexión entre esa población y los Sistemas de gestión implementados

Además es imprescindible asumir el reto de la integración e implementación de los Sistema Integrado de Gestión Pública; basados en el Sistema de Gestión de la Calidad (NTCGP 1000:2009 o NTC ISO 9001:2015) el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPYG) y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), los que configuran una forma armónica y eficiente de la Gestión Pública, que garantizarán la consecución de los objetivos consolidados en Planes de Desarrollo y/o Planes Institucionales logrando Calidad y Mejoramiento Continuo en la prestación de los servicios a los ciudadanos, transparencia, eficacia y eficiencia administrativa y la economía como principios consagrados en la función administrativa del Estado.

Recomendaciones

La Entidad deberá a la mayor brevedad posible, terminar el diseño de su Plan Estratégico para un nuevo periodo de 4 años que le permita a sus directivos tener un norte en la realización de sus actividades.



DIAGNOSTICENTRO S.A.S.
Experiencia que lo respalda en su ruta

Es importante realizar un análisis profundo de los eventos que están causando la incomodidad e insatisfacción de los clientes internos de la Caja, para así plantear las soluciones que lleven a la fluidez del proceso Diagnóstico Automotor.

Se debe retomar la Gestión de los Riesgos por procesos y considerar las acciones realizadas, los controles existentes pero ineficaces, de manera que realmente se minimicen las posibilidades de materialización de los riesgos.

Por último, tener en cuenta que para la implementación del nuevo modelo integrado de gestión para el sector público se requerirá capacitación en el tema.

Cordialmente,

BEATRIZ ELENA NAVARRO VILLA
Asesora de Control Interno y Calidad

