



**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:** MARZO 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  
MARZO DE 2017**

**Módulo Control y Planeación de Gestión**

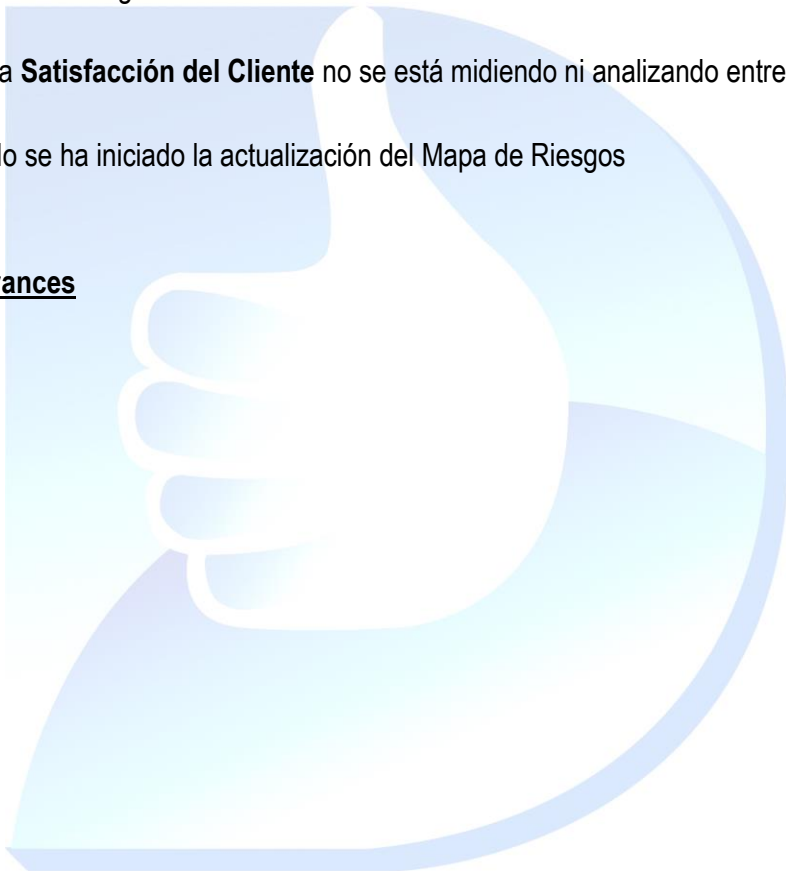
(Componentes: Talento Humano, Direccionamiento Estratégico, Gestión del Riesgo)

**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
- No existe un Estilo de Dirección claro que guíe a los funcionarios de cada proceso
- Las quejas sobre la atención en la caja han aumentado tanto en forma verbal como escrita a través de Buzón de Sugerencias
- 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**

-





### **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 estados e indicadores financieros en los comités de gerencia.

#### **Avances**

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

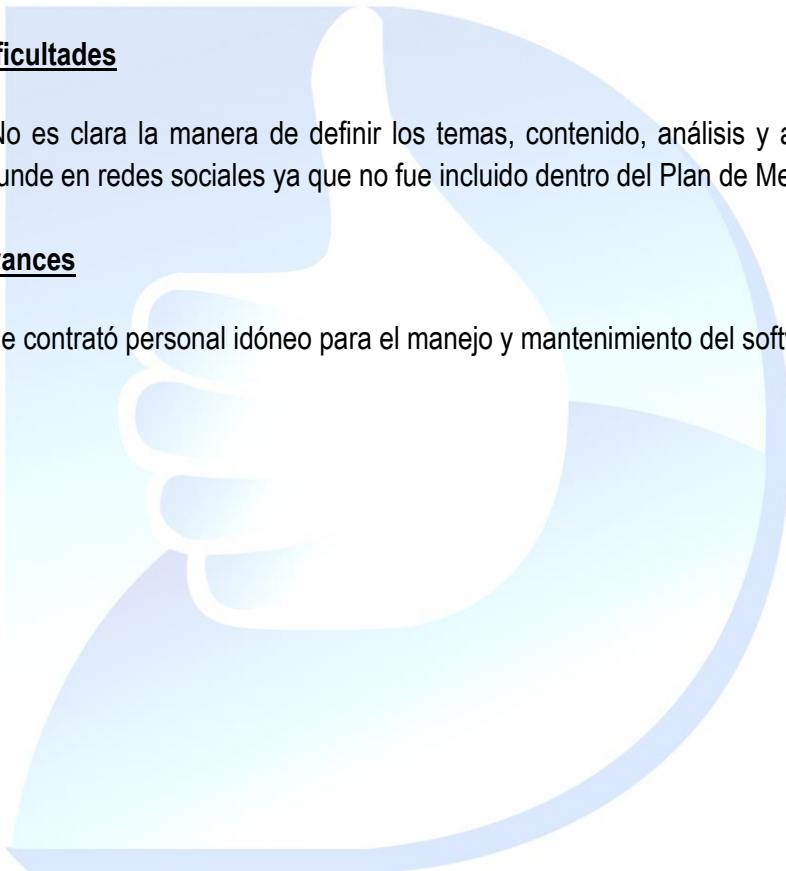
### **Eje Transversal Información y Comunicación**

#### **Dificultades**

- No es clara la manera de definir los temas, contenido, análisis y aprobación de la información que se difunde en redes sociales ya que no fue incluido dentro del Plan de Medios contratado.

#### **Avances**

- Se contrató personal idóneo para el manejo y mantenimiento del software y hardware





## **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.

Fue una actualización fluida, toda vez que la documentación, los procesos y procedimientos venían establecidos desde años anteriores.

Pese a lo anterior, es notable 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

### **Recomendaciones**

La Entidad deberá a la mayor brevedad posible, diseñar 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, lo que va de la mano con la definición del Estilo de Dirección que requieren los colaboradores para establecer sus estándares de comportamiento y rendimiento.

Es importante realizar un análisis profundo de los eventos que están causando la incomodidad e insatisfacción de los clientes que requieren los servicios del personal de la Caja, para así plantear las soluciones que lleven a levantar los índices de satisfacción del cliente.

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 dentro del Plan de Medios, debe incluirse el manejo de las redes sociales de la entidad, el contenido que se publicará, los responsables de su diseño y aprobación, etc.

**BEATRIZ ELENA NAVARRO VILLA**

Asesora de Control Interno y Calidad