

## OFICINA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

**Cumplimiento de disposiciones de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014 en sus artículos 9 literal d) y 11 literal 2) de la Ley 1712 de 2014)**  
**Se publica el presente resumen con la información más relevante del ejercicio de Auditorías Evaluaciones y Seguimientos realizados en le vigencia de 2015**  
**AUDITORIAS REALIZADAS 2015.**



### 1. PÁGINA WEB:

Mediante comunicación interna OCI 3000 – 004 de 2015 se solicitó la actualización de la página web el 23 de enero, así como las razones por las cuales no estaban atendiendo el PC 2000- 0022 que corresponde al procedimiento.



En respuesta el 13 de febrero de 2015 se obtuvo el plan de acción preventivo y correctivo por parte del encargo del área Raúl Ruiz.

### 2. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS II SEMESTRE 2014.

En el segundo semestre del año 2014, se recibieron 291 manifestaciones, conformadas por quejas, sugerencias, felicitaciones, reclamos y otros. Las 291 manifestaciones fueron tramitadas, sin embargo, al corte de presentación de este informe no se tenía claridad exacta sobre el número total de quejas resueltas. La entidad se encarga de realizar encuestas midiendo entre otras la seguridad del paciente.



También realizaron encuestas voz a voz entre los meses de julio a agosto a 9.648 usuarios, obteniendo como resultado que se han enterado del Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta por referencia de pacientes antiguos, familiares, amigos o médicos, convirtiéndose la satisfacción del usuario la mejor alternativa de conocimiento de los servicios.



Por otra parte, la asociación de usuarios se reunió 10 veces en el año 2014, como consta en las respectivas actas.

Se recomienda que, en los Comités de Información y Atención al Usuario SIAU, realicen seguimiento a las quejas y sugerencias que quedan pendientes por resolver en cada uno de los trimestres.

### 3. MEDIDAS DE AUSTERIDAD IV TRIMESTRE 2015.

En el informe se incluyeron los pagos realizados durante los meses de octubre a diciembre de 2014 a 69 funcionarios aproximadamente del Instituto por los conceptos de Nómina, Prima Técnica, Bonificación por Servicios Prestados, Bonificación Especial de Recreación, Subsidio de Alimentación, Auxilio de Transporte, Prima de Vacaciones, Prima de Navidad, Indemnización por Vacaciones, Contribuciones de Nómina al Sector Privado, Contribuciones de Nómina al Sector Público, Aportes al I.C.B.F. y Aportes al SENA.



Si bien la Planta de Personal consta de 69 cargos, durante el mes de noviembre de 2014, figuraba vacante el empleo de la Subdirección Administrativa y Financiera, cargo este que fue ocupado en el mes de diciembre.



En el último trimestre de 2014, las erogaciones realizadas por el ítem 1 “Gastos de Personal” (G.P.) se aumentaron, en la suma de \$151 millones producto principalmente de los pagos de prima de navidad que se realizan siempre a final de año y pagos de vacaciones a 20 Asociados de Valor con relación a las efectuadas por el mismo concepto en el trimestre anterior, sin embargo de manera individual cada rubro presentó variaciones, siendo unas positivas y otras negativas para arrojar el resultado comentado. El análisis individual de cada rubro es:



El rubro de nómina muestra una disminución de \$1.3 millón, que equivalente a un (0.26%), ocasionado principalmente por no contar por un tiempo con las funciones del Subdirector administrativo y financiero.

Los pagos efectuados con cargo a la partida Prima Técnica presento disminución de \$7 millones por el retiro del Director General que se le pagaba este concepto.



La partida correspondiente a bonificación por servicios prestados se disminuyó al comparar contra el trimestre anterior en \$601 mil pesos, ya que en este mes el número de personas que cumplen un año más de servicio fue inferior.

De manera conjunta con el pago de vacaciones, se cancelan los rubros de Bonificación especial de recreación y Prima de vacaciones, indemnización de vacaciones que presentaron incremento. Las indemnizaciones se cancelaron a algunas personas que se retiraron y que ya tenían derecho al goce de esta prestación.

Las partidas de subsidio de alimentación y auxilio de transporte presentan variaciones porque en los periodos de vacaciones no se reconocen estos rubros,

siendo la disminución en el periodo objeto de análisis de \$10.952 y \$72.000 es decir un -4% menos para cada rubro.

En el último trimestre se realizaron pagos por concepto de Prima de servicio por valor de \$1.099.578.



La prima de navidad presenta un aumento significativo comparado frente al tercer trimestre puesto que es una prestación que realiza el Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta al Asociado de valor en la primera quincena del mes de diciembre en la suma equivalente a un mes del salario que corresponda al cargo desempeñado; tienen derecho a percibir la Prima de Navidad todo empleado público o trabajador oficial por haber servido durante todo el año civil para el trimestre objeto de revisión esta alcanzó la suma de \$191.300.677.



Por efectos de PAC y manejo de recursos el pago de contribuciones y aportes, las cifras pagadas en este trimestre corresponden a aquellas causadas en los meses de septiembre a noviembre, reflejando entonces variaciones proporcionales a la base objeto de cálculo de las mismas.



Los pagos al sector privado disminuyeron en \$2.230.107 (1.92%), los del sector público se disminuyeron en \$21.638.455 (-27.23%), el valor correspondiente a diciembre se paga en el mes de enero de 2015.

Los aportes al ICBF y del SENA presentaron las siguientes variaciones comparados frente al trimestre anterior: ICBF aumento \$310.149 (1.85%) mientras que el SENA aumento en \$206.33 (1.85%) variaciones poco relativas para los dos trimestres.



El total de los pagos efectuados en el trimestre de 2014 por “Servicios Personales Indirectos – S.P.I.” muestran un incremento de \$8.782.149 (4.03%) incremento normal teniendo en cuenta que durante este periodo se cubren periodos de vacaciones.

Este informe refleja los gastos de honorarios donde se incluyen tanto misionales como de apoyo para este trimestre se aumentó en 5.31% pasando de \$168.315.014 a \$177.256.502; esta variación se debe principalmente por la política de la Empresa de pagar casi la totalidad de los servicios prestados en la vigencia.

### ***Impresos, Publicidad y Publicaciones.***

La Entidad solamente realiza la impresión, publicación y difusión de documentos cuando tienen carácter educativo o científico, cuando están estrictamente

relacionados con el desarrollo de sus funciones en cumplimiento de su objeto social, dentro de los lineamientos legales, cuando es obligatoria su publicidad o para la comercialización de bienes y servicios, por tratarse de una Empresa Social del Estado.

El total de lo pagado en el trimestre de 2014 por “Impresos, Publicidad y Publicaciones” fue de \$13.046.080, con un incremento del 71.69% pasando de \$7.598.700 a \$13.046.080, por lo bajo del pago realizado en el trimestre anterior. El análisis detallado de los gastos realizados por este rubro muestra lo siguiente:



El pago por servicio de fotocopias refleja un aumento de \$3.026.600 debido a que se realizaron pagos de los servicios de septiembre a diciembre de 2014.



En materiales e impresiones se canceló la suma de \$6.973.880 pagado a Isaías Roa Arévalo en servicios de impresión de material informativo y educativo.

#### ***Asignación y uso de teléfonos celulares***

En el trimestre se tienen asignados tres teléfonos celulares en la Dirección General, SIAU y Secretaria de Dirección para llamadas Institucionales.



#### ***Asignación y uso de teléfonos fijos.***

El consumo de servicio telefónico disminuyó en \$12.279 pasando de \$10.137.353 a \$10.125.074 en este trimestre.

#### ***Asignación y uso de vehículos oficiales***

El Instituto, no cuenta a la fecha dentro de sus inventarios con vehículo oficial asignado, por lo tanto no existen gastos por este concepto. Sin embargo se cuenta con dos contratos con la Empresa Nuevo Rumbo que se encarga en el primer contrato del transporte de medicamentos dentro del perímetro urbano y el segundo para el transporte del Director General dentro del perímetro urbano y municipios circunvecinos, por estos servicios se canceló en el último trimestre la suma de \$34.728.707 aproximadamente.

#### ***Inmuebles, mejoras y mantenimiento***

En su conjunto, los pagos realizados en el trimestre por “Adquisición de Inmuebles, Mejoras y Mantenimiento” muestran un decremento de \$10.755.092, es decir un (-4.59%), con relación a lo cancelado en el tercer trimestre.



De manera individual, el rubro de mantenimiento de inmuebles refleja un decremento de \$38.886.557, (-53.62%) ocasionado por la disminución de servicios con la firma Norte Ingenieros.

En el rubro de otros, se registra el pago por servicios de vigilancia y aseo presenta aumento del 17.37% toda vez que no quedaron cuentas por pagar por estos servicios. Para este trimestre se hicieron giros por los servicios de septiembre a diciembre de 2014.



#### 4. ESTADOS FINANCIEROS ABRIL.

De acuerdo a la evaluación realizada a los Estados financieros del asunto, me permito informarle que los valores registrados en estos corresponden a los reflejados en el balance de prueba del aplicativo dinámica gerencial, adicional a esta tarea la Oficina de Control Interno se encargó de confrontar los ingresos y costos frente a los de la vigencia anterior de donde se desprenden las siguientes observaciones:



Los ingresos aumentaron frente al periodo anterior en 7% los que mayor influyeron en este aumento son los de farmacia e insumos con un 13.4% pasando de \$407 millones en el 2014 a \$461 millones en el 2015, la consulta especializada para el periodo de evaluación no alcanzo el 1%, las unidades funcionales de quirófanos, laboratorio clínico y anatomía y patología disminuyeron en 0.5%, 0.4% y 0.2%.



Con respecto a los ingresos de enero a abril de 2015 su aumento frente al corte de la vigencia anterior aumento 8.4%, pasando de \$3.409.478.485 a \$3.696.977.422, lo que equivale a \$337 millones más que el año pasado.

Quienes más influyen en este aumento son las ventas de servicio de la farmacia participando con \$221 millones.

#### Costos

El valor reflejado en los costos comprende el importe de las erogaciones y cargos asociados con la adquisición o producción de servicios como materiales, honorarios, salarios, servicios públicos etc.

al mes de abril los costos aumentaron en un 26%, la mayor participación de estos costos se encuentra en la farmacia, sin embargo los costos que mayor aumento obtuvieron son los de quirófanos, anatomía y patología, los de rehabilitación y



terapia disminuyeron en un 11% al igual que laboratorio clínico que disminuyó en 15%.

Para los meses de enero a abril los costos aumentaron en un 10%, los de mayor aumento han sido los de quirófanos y quirófanos (28%), rehabilitación y terapia (27%), investigación científica (74%).



El siguiente cuadro refleja el comparativo del mes de abril/15 de los ingresos vs. costos muestra en valores absolutos el valor de la utilidad o pérdida para cada periodo, al igual que el porcentaje de variación de los periodos en estudio.

al comparar los ingresos frente al costo de cada unidad funcional se afirmaría que la utilidad operacional del mes de abril de 2015 aumento en \$17 millones aproximadamente pasando de \$60.6 millones en el 2014 a \$77.8 millones en el 2015.



La unidad funcional que genera mayor utilidad operacional es la de farmacia con \$129 millones, sin embargo esta utilidad es absorbida por otras unidades funcionales como son laboratorio clínico con pérdida de \$18 millones, servicio docencia con \$48 millones e investigación científica \$22,8 millones.



En lo corrido del año 2015 (enero-abril) la utilidad operacional ha disminuido en 2.68%, toda vez que los costos presentan un mayor aumento frente al año inmediatamente anterior, evaluando las unidades funcionales que contribuyen a mayor utilidad son farmacia con \$511 millones, consulta especializada \$174 millones, quirófanos \$96 millones, pese a esto las pérdidas que arrojan las unidades funcionales de Serv. Docencia (-\$173 millones) Investigación científica (-\$110 millones) y laboratorio (-\$50 millones), hacen disminuir la utilidad operacional neta.



Se debe aclarar que estos costos registrados en las unidades funcionales descritas en los diferentes cuadros, incluyen las erogaciones de los salarios en su totalidad, por el contrario los ingresos corresponden exclusivamente a la venta de servicios y mercancías efectuadas por la empresa, es decir estos ingresos corresponden netamente a recursos propios y no tiene en cuenta el giro que hace la nación para el pago de las nóminas y demás prestaciones sociales a que tienen derecho los asociados de valor de la entidad .

Seguidamente se visualizará las unidades funcionales que obtuvieron pérdidas del periodo enero a abril/15 y se compararan con la vigencia anterior resumen las diferencias más relevantes.

Frente a la vigencia anterior los costos de esta unidad funcional aumentaron en un 28% aproximadamente, a nivel de auxiliar los rubros que más aumentaron fueron sueldos y salarios, servicios técnicos, contribuciones efectivas y aportes sobre la nómina, debido a los sueldos han aumentado considerablemente para el 2014.

En esta unidad funcional se cargaban los salarios de dos funcionarios de planta en el 2014 (Elba Ines Castillo e Ilma Rodriguez Suarez) , para esta vigencia se cargan salarios de 4 personas (Maria Helena Zarate, Gladys Magdalena Diaz, Luz Marina Muñoz y Elba Ines Castillo) Los rubros de contribuciones efectivas y aportes sobre la nómina son directamente proporcionales con el aumento del rubro de sueldos.



En servicios técnicos que aumento en un 505% para la vigencia 2014 se cargaba el valor de una persona, mientras para esta vigencia se carga en este rubro los gastos de 6 personas.



Los costos de laboratorio han disminuido frente a la vigencia anterior el número de personas contratadas frente a la vigencia anterior es proporcional a la del 2015, sin embargo existe una contratación adicional con la clínica colsanitas que contribuyó a aumentar los costos por honorarios en esta unidad funcional.

El rubro de Docencia presenta aumento significativo en la depreciación aumentando en 141% toda vez que se registró depreciación de investigación en esta cuenta.



Los costos de investigación presentan aumento del 74% representado principalmente en los gastos generales, se presentan incrementos significativos en Codensa existiendo \$896.393 en el 2014 y paso a \$4.507.521; caso relevante sucedió también con Serviconfort en donde en el 2014 se ubicó en \$1.212.716 y en el 2015 paso a \$5.102.763, serviespeciales \$858.925 en el 2014 y \$3.190.018 en el 2015. Para el año 2014 no se cargó servicios públicos de acueducto y alcantarillado y telecomunicaciones.



Los honorarios subieron en un 99% para el 2014 en este rubro se cargó el valor de honorarios de 11 contratistas, para la vigencia 2015 se evidencia el cargue de 16 contratistas.

Por lo anterior y conforme a los fines y objetivos del Sistema de Control Interno Institucional, se recomienda ejercer un mayor Control Jerárquico y Coordinación a partir de las Subdirecciones Técnico - Científicas y Administrativa - Financiera, así como fortalecer la planeación de Costos e Ingresos operacionales de cada área y/o unidades funcionales, teniendo en cuenta que quirófanos, laboratorio, docencia e

investigación han generado pérdidas que absorben parte de las utilidades de las demás unidades.

Así mismo, es importante mayor apoyo del Área Financiera actuando en equipo, con sus unidades de Contabilidad, Tesorería, Presupuesto y Costos, que con sus profesionales, saberes y competencias permitan el dialogo, análisis, retroalimentación, toma de decisiones efectivas y con base en los resultados del ejercicio de cada periodo, articular acciones y decisiones para el cumplimiento de los objetivos institucionales en el marco del artículo 7º del Decreto 071 de 2010 que para el caso establece entre otras funciones las de: 1.- “Ejercer las actividades de gerencia, coordinación y supervisión de la gestión administrativa y financiera para garantizar el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad. 2.- “Apoyar a la Dirección General en los procesos de planeación de la gestión financiera y administrativa de la Institución y 3.- “Administrar, controlar y velar por el fortalecimiento del sistema de costos de la entidad, logrando la identificación de costos a nivel de unidades de costos, rendir informes con el respectivo análisis y propuestas de acción, encaminados a identificar y cuantificar los niveles de productividad, así como los costos de no calidad y soportar la toma de decisiones de la Dirección General”.



Con la mayor objetividad buscamos contribuir al cumplimiento de la normatividad pertinente, objetivos institucionales y el mejoramiento continuo. En tal sentido quedamos atentos a sus inquietudes que surjan del presente informe.

## 5. INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS I SEMESTRE 2015.

La ESE CENTRO DERMATOLOGICO FEDERICO LLERAS ACOSTA, recibió durante el primer semestre de 2015, un total de 257 manifestaciones distribuidas en quejas, felicitaciones y otros



TIPOS	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15
QUEJAS	23	37	29	23	23	14
SUGERENCIAS	8	3	5	3	0	3
FELICITACIONES	2	9	7	13	9	11
OTROS (derechos de petición)	0	0	0	3	0	1
petición solitud de información a partir de mayo de 2014	5	9	1	1	1	11
petición solitud de información a partir de mayo de 2014	1	0	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>58</b>	<b>42</b>	<b>43</b>	<b>33</b>	<b>42</b>



La encuesta de satisfacción de nuestros usuarios, correspondientes al segundo trimestre de 2015 remitida por el área de la Subdirección técnico científica refleja un porcentaje de satisfacción del 97.15%,

## 6. PLAN DE MITIGACION DE RIESGO II TRIMESTRE.

De acuerdo a la evaluación realizada para el segundo trimestre se realizó el consolidado de los riesgos identificados y asociados a los diferentes procesos.



Proceso	No riesgos identificados	No de riesgos administrados	No de riesgos materializados	Observaciones
STC	37	29	4	Los riesgos se controlan a través de acciones descritas en el mapa de riesgos
Direccionamiento	3	3	1	Los riesgos se controlan a través de acciones descritas en el mapa de riesgos
g. calidad	4	4	0	Sin observaciones
Alianzas y clientes	1	1	0	Sin observaciones
Odei investigación	53	39	1	Los riesgos se controlan a través de acciones descritas en el mapa de riesgos
Contratación	3	0	0	No se evidencia gestión en el trimestre
Desarrollo	1	1	0	Sin

científico y tecnológico				observaciones
Odei docencia	4	4	0	Sin observaciones
Medicion	1	1	0	Sin observaciones
Evaluación y control	4	4	0	Sin observaciones
Difusión de los conocimientos	1	1	0	Sin observaciones
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>91</b>	<b>6</b>	



#### Fortalezas:

El seguimiento y la gestión del riesgo esta planteado trimestralmente para hacer mas efectiva la estrategia de evaluación y riesgo.



#### Debilidades:

Se presentan debilidades en el autocontrol y autoevaluación por parte de los responsables de las áreas



#### Recomendaciones:

Se recomienda efectuar una mejor y adecuada gestión de la matriz de riesgos a fin de que se convierta en una herramienta eficaz para la prevención de posibles contingencias y la oportunidad de corregir en tiempo real aquellos que se materializan eventual y periódicamente, evitando el incumplimiento de los objetivos institucionales.



### 7. SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL MAPA DE RIESGOS TERCER TRIMESTRE

#### STC.

De acuerdo con la información relacionada se observa que la materialización del riesgo en la Subdirección técnico Científica arrojó un resultado del 33% según la medición reflejada en el Mapa de Riesgos Institucional 2015. Es decir, de 39 indicadores asociados al área y conforme al seguimiento y evaluación realizada por esta auditoria se evidenció que se materializaron 11 riesgos.

Es importante que se evalúen los controles asociados a cada uno de los riesgos materializados de manera tal que se tengan en cuenta las actividades que permita minimizar la ocurrencia. Esto permitirá monitorear la ejecución de los procesos actuales, así como identificar las oportunidades de mejora.

### **GARANTIA DE LA CALIDAD.**



Sobre la aplicación de los controles se observa que si bien se están ejecutando, en algunos casos se observa que de los hallazgos pendientes en años anteriores aún no han sido cerrados.

### **ALIANZAS Y CLIENTES**



De acuerdo al Mapa de Riesgos Institucionales 2015, el cronograma establecido para la evaluación y medición de indicadores se establece que se realizara de forma permanente, sin embargo, la información se presenta de manera trimestral. Se sugiere, identificar la opción que se ajuste al riesgo de acuerdo a la frecuencia de medición.

### **DIRECCIONAMIENTO, SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, CONTRATACIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL, DIFUSIÓN DEL CONOCIMIENTO, ANTICORRUPCIÓN.**



Los indicadores asociados a la Subdirección Administrativa y Financiera, Contratación y Difusión del conocimiento, no presentan registro de medición para el periodo comprendido entre julio y septiembre de 2015. En relación con lo anterior, las actualizaciones de los indicadores permiten que la gestión del riesgo ayude al conocimiento y mejoramiento de la entidad, contribuyendo a elevar la productividad y a garantizando la eficiencia y la eficacia en los procesos organizacionales, permitiendo definir estrategias de mejoramiento continuo, brindándole un manejo sistémico a la entidad.



En relación con lo mencionado, los Indicadores son el principal parámetro para el ejercicio del control, medición, y análisis, que debe ser incorporada al interior de la Entidad como una política de gestión y contando con la participación de los responsables, la cual permite establecer mecanismos para minimizar los riesgos al que constantemente pueda verse expuesta la entidad, así como fortalecer el Sistema de Control Interno permitiendo el cumplimiento de los objetivos misionales y fines esenciales del Estado.

Para el Macroproceso del “Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano”, los indicadores asociados no presentan registro de medición para el segundo y tercer trimestre, se observa que existe complejidad para la presentación de la información por lo cual se sugiere identificar oportunidades de mejora que conlleven a una autoevaluación adecuada.



Así mismo, se evidencia bajo interés por parte de los responsables, de la actualización de la matriz, situación que fue evidenciada y presentada en la “EVALUACION AVANCE PLAN DE MITIGACIÓN segundo trimestre”

### **Gestión de la información, seguimiento y medición de los procesos.**



La información presentada en el mapa de riesgos institucionales para el tercer trimestre se encuentra incompleta, teniendo en cuenta que solo se reportó el seguimiento, pero no el resultado de la medición. Esta información no permite que se emprendan las acciones de control necesarias que le permitan el manejo de los eventos que puedan afectar negativamente el logro de los objetivos institucionales. Se sugiere evidenciar el resultado de la medición en cada periodo.

### **8. MEDIDAS DE AUSTERIDAD III TRIMESTRE.**



La Planta de Personal consta de 64 cargos con corte a septiembre de 2015, encontrándose vacantes los cargos de asesor jurídico y planeación, así como el de técnico administrativo.



En el tercer trimestre de 2015, las erogaciones realizadas por el ítem 1 “Gastos de Personal” (G.P.) disminuyo en 12.24% producto de la disminución de la nómina, prima de coordinación, contribuciones a la nómina sector privado y el pago de la retroactividad de los rubros (sueldos, vacaciones, prima vacaciones, bonificación de recreación, alimentación, prima técnica salarial, prima coordinación).

El rubro de nómina muestra un aumento del 8.05% frente al trimestre anterior, en este se tienen en cuenta aparte de los pagos de sueldos, las vacaciones y retroactividad de las mismas.

Los pagos efectuados con cargo a la partida Prima Técnica disminuyó un 12.45% frente al trimestre anterior, de acuerdo con la información registrada en el aplicativo contable Dinámica Gerencial.

La bonificación por servicios prestados disminuyo en un 33.66% frente al segundo trimestre de 2015.

De manera conjunta con el pago de vacaciones, se cancelan los rubros de Bonificación especial de recreación y Prima de vacaciones que presentaron disminuciones.

La indemnización de vacaciones presenta variación de acuerdo a la reclasificación realizada la cual se verá reflejada en el ítem de vacaciones en los siguientes informes.



Las partidas de subsidio de alimentación y auxilio de transporte presentaron disminuciones frente al trimestre anterior de 11.96% y 33.53% respectivamente.

Los pagos al sector privado y público presentan una disminución del 100% debido a la reclasificación realizada en la cuenta de nómina. De acuerdo con lo anterior, este ítem se compone de las cuentas contables de salud y pensión, divididos en terceros públicos y privados.



los pagos efectuados al ICBF presenta una reducción del 0.55% y el SENA un aumento del 5.55% con respecto al trimestre anterior.

La disminución presentada en el rubro de supernumerarios se origina por el servicio prestado de 2 personas durante el tercer trimestre mientras que en el segundo trimestre se dio el disfrute de vacaciones de que normalmente se sucede a mediados de años.



### ***Impresos, Publicidad y Publicaciones.***

De acuerdo a la información suministrada por el aplicativo contable Dinámica Gerencial, para este rubro se presentan cambios representativos teniendo en cuenta las reclasificaciones realizadas en el anexo.

### ***Asignación y uso de teléfonos celulares***

En el trimestre se tienen asignados tres teléfonos celulares en la Dirección General, SIAU y Secretaria de Dirección para llamadas Institucionales, el pago para este trimestre según reporte extraído del aplicativo Dinámica Gerencial ascendió a \$1.091.835.

Se observó que los planes de telefonía celular, aunque presentan limitaciones en el uso de minutos, se están generando gastos adicionales por consumo agregado, por lo tanto, los servidores públicos autorizados para el uso del mismo, no realizan



reintegros por concepto del exceso en el consumo de telefonía móvil, asunto para lo cual no se evidenció reglamentación al respecto.

Así mismo, se observó que no se están realizando acciones de control permanentes por parte del área de mantenimiento y jefe inmediato en términos de control jerárquico.



### **Asignación y uso de teléfonos fijos**

El Centro cuenta con un PBX donde se direccionan la entrada de llamadas y un sistema RDSI que canaliza las llamadas que salen, el cual es controlado por la operadora central, las diferentes áreas quienes manejan un código secreto para efectuar llamadas de larga distancia y a celular solo de carácter institucional.



En relación con lo anterior, se contaba con planillas de control de llamadas telefónicas a larga distancia y a líneas celulares con el fin de registrar en forma detallada la información relacionada con las llamadas, las cuales deben ser exclusivamente de carácter institucional. Al respecto se evidenció que fue anulado el documento de autocontrol el día 19 de abril de 2012, lo cual no permite realizar la verificación aleatoria de acuerdo al decreto 1737 de 1998 artículo 14 *“Los organismos, entidades, entes públicos y entes autónomos sujetos a esta reglamentación deberán, a través del área administrativa correspondiente, asignar códigos para llamadas internacionales, nacionales y a líneas celulares. Los jefes de cada área, a los cuales se asignarán teléfonos con código, serán responsables del conocimiento de dichos códigos y, consecuentemente, de evitar el uso de teléfonos con código para fines personales por parte de los funcionarios de las respectivas dependencias”* Se sugiere como oportunidad de mejora la implementación del formato mencionado anteriormente, así como, las siguientes observaciones teniendo en cuenta que:



Las llamadas a larga distancia y celular de carácter personal, están prohibidas. Dentro de los cinco (5) primeros días hábiles siguientes al envío de la solicitud realizada por parte la Oficina de Control Interno, los funcionarios autorizados para realizar llamadas de larga distancia y a celular remitirán la relación de llamadas generadas.

Los códigos deben ser desactivados por el área de mantenimiento cuando estos ya no sean usados.

Los códigos para realizar las llamadas, son de uso personal e intransferible por parte del funcionario al que le hayan sido asignados.

Adicional, verificados los fax transmitidos durante el tercer trimestre de 2015, se realizó revisión entre otros aspectos, las firmas de quien lo transmite, el nombre del solicitante y la autorización de los mismos, llegando a encontrar inconsistencias frente al formato 5000-62.5 establecido para él envió de fax el cual no se está dando el uso adecuado. Al respecto se sugiere la implementación de mismo y asignarse un responsable.



El pago por consumo de servicio telefónico durante el tercer trimestre alcanzo los \$10.496.000, generándose un aumento del 30.17% con respecto al trimestre anterior.

### ***Asignación y uso de vehículos oficiales***



El CDFLLA, no cuenta a la fecha dentro de sus inventarios con vehículo oficial asignado, por lo tanto, no existen gastos por este concepto. Sin embargo, se cuenta con dos contratos con la Empresa Nuevo Rumbo que se encarga en el primer contrato del transporte de medicamentos dentro del perímetro urbano y el segundo para el transporte del Director General dentro del perímetro urbano y municipios circunvecinos.



### ***Inmuebles, mejoras y mantenimiento***

En su conjunto, los pagos realizados en el trimestre por “Adquisición de Inmuebles, Mejoras y Mantenimiento” muestran una disminución del 29.66%, aunque es necesario aclarar que el ítem Mantenimiento de inmuebles presenta un aumento del 376%, es generado a la reclasificación de la información.



### **CONCLUSIÓN.**

Los objetivos de la Información contable pública buscan hacer útiles los estados, informes y reportes contables considerados de manera individual, agregada y consolidada provistos por el SNCP – Sistema Nacional de Contabilidad Pública, satisfaciendo un grupo de necesidades específicas y demandas de los distintos usuarios. De esta manera se observa que la información contable del CDFLLA, no es comprensible entendiéndose por esto que no es clara, ni fácil de entender, toda vez que los detalles de los documentos ingresados en el aplicativo Dinámica Gerencial, donde implican algunas de las cuentas de gastos no contienen información específica.

En el comunicado OCI No 035 y 036 de 2015 dirigido a la Subdirección Administrativa y Financiera, se solicitó el plan de acción de Austeridad en el Gasto

de acuerdo con lo establecido en la Directiva Presidencial No 06 de 2014, en donde se daban instrucciones generales de reducciones en el Gasto. En relación con lo anterior se indago en distintas áreas y no fue posible evidenciarse este documento por lo cual no se observó hasta la fecha el cumplimiento a cabalidad de esta medida.



En cumplimiento del Decreto 1598 de 2011 el cual modifica el artículo 15 del Decreto 1737 de 1998, enuncia lo siguiente: “*Se podrán asignar teléfonos celulares con cargo a los recursos del Tesoro Público exclusivamente a los siguientes servidores: ...ítem 8. Directores, Subdirectores, Secretarios Generales y Jefes de Unidad de Departamentos Administrativos y funcionarios que, en estos últimos, de acuerdo con sus normas orgánicas, tengan rango de directores de Ministerio...* (el subrayado es nuestro), se sugiere que los servidores que cuentan con telefonía móvil y no estén contemplados en el ítem mencionado anteriormente, suspenda el servicio y hagan uso de la oportunidad de mejora mencionado en el numeral 4 de este informe y además se reglamente y se asignen responsabilidades al respecto para el control efectivo de acuerdo a la normatividad vigente.



## 9. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS II SEMESTRE 2015.



La Entidad cuenta con un proceso de manifestaciones (peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones), en cumplimiento de los lineamientos de la normatividad vigente. Así tienen dispuestos en la página Web los diferentes, conceptos, mecanismos y procedimientos para que los ciudadanos, grupos de interés y demás partes interesadas puedan acceder a través de la denominación de Manifestaciones (Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Felicitaciones) y en el presente se da la posibilidad link “**Crear o consultar una solicitud**”



La Oficina de Control Interno en consecuencia deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular y velar porque en la página web principal de toda entidad pública exista un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

En el Centro Dermatológico las manifestaciones o requerimientos enunciados son recepcionados a través de los diferentes canales como; buzones, personal, telefónico, correo electrónico, etc.

Los canales más utilizados corresponden al de los buzones, el siguiente cuadro refleja las estadísticas del corte Julio a Diciembre de 2015.



Según en comportamiento e los medios más usados y verificada la información y documentación pro la Oficina e control Interno se estableció:

MEDIO	Julio-15	Agos-15	Sept. -15	Oct. -15	Nov. -15	Dic-15
<b>BUZON</b>	34	32	24	36	26	42
<b>PERSONAL</b>	1	2	2	2	1	0
<b>TELEFONICO</b>	0	2	1	0	0	0
<b>CORREO ELECTRONICO</b>	1	1	4	2	0	0
<b>Otro</b>	18	3	6	5	10	19
<b>TOTAL</b>	54	40	37	45	37	61



La mayor parte de las manifestaciones se presentan al Comité de Atención al Usuario SIAU.



Los miembros de Asociación de Usuarios contribuyen con sus aportes y sugerencias buscando al beneficio de los usuarios.

Asisten periódicamente a las reuniones del Comité SIAU a través de sus delegados y representantes lo que genera una interacción más directa entre la entidad, las áreas representadas en el Comité y la Asociación a través de sus miembros.



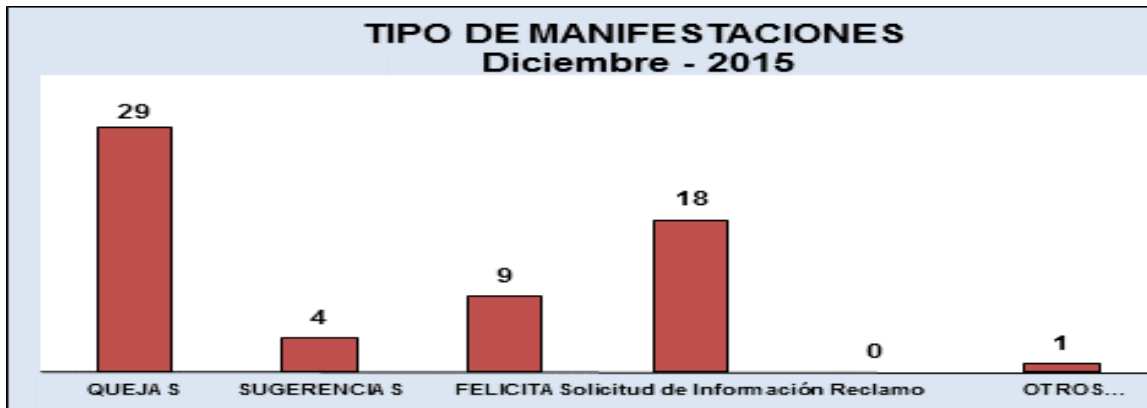
#### TIPOS DE MANIFESTACIONES JULIO A DICIEMBRE 2015.

TIPOS	Jul-15	Ago-15	Sep-15	Oct-15	Nov-15	Dic-15
<b>QUEJAS</b>	26	24	19	29	16	29
<b>SUGERENCIAS</b>	2	5	3	4	2	4
<b>FELICITACIONES</b>	10	8	6	9	6	9
<b>OTROS</b> (Derechos de Petición)	0	0	1	0	1	1
<b>Petición Solicitud de información, se recibe por la página web.</b>	13	2	7	3	11	18



<b>Reclamos.</b> Se recibe por la página web.	3	1	1	0	1	0
<b>TOTAL</b>	54	40	37	45	37	61

En el mes de diciembre de 2015 terminando la vigencia el comportamiento de las manifestaciones fue como se registra en la presente gráfica:

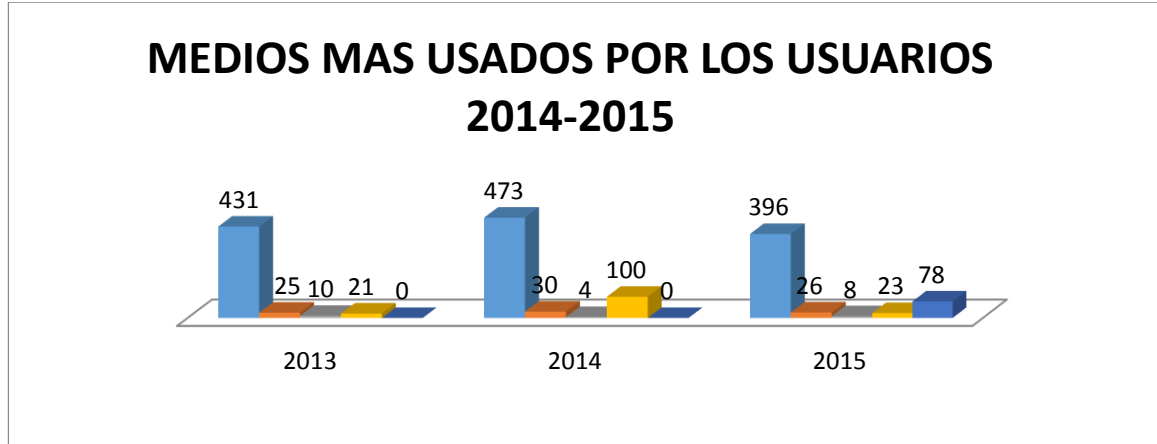


### HISTORICO DE MEDIOS MAS USADOS POR LOS USUARIOS 2013-2015

MEDIO	2013	2014	2015
<b>BUZON</b>	431	473	396
<b>PERSONAL</b>	25	30	26
<b>TELEFONICO</b>	10	4	8
<b>CORREO ELECTRONICO</b>	21	100	23
<b>Otro</b>	0	0	78
<b>TOTAL</b>	487	607	531



### Grafica histórico de medios más usados por los usuarios 2013-2015



### CONCLUSIONES

Pese a que se viene adelantado la organización, seguimiento y evaluación de las Peticiones, Quejas, reclamos y Sugerencias bajo el liderazgo de la Responsable del Sistema de Información y Atención al Ciudadano SIAU, se requiere mayor coordinación con otras áreas que como la Subdirección Administrativa y Financiera y la Oficina Jurídica y Comunicaciones, para atender y dar cumplimiento a cabalidad con las disposiciones legales y reglamentarias en la materia.

La Circular Externa No. 001 de 2011 establece que para los Derechos de Petición se debe llevar especialmente un registro público organizado de todos los derechos de petición que sean formulados y que contenga como mínimo, la siguiente información:

El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”.

Por lo tanto, el Centro debe llevar este registro público en la página WEB u otro medio, que aún no se tiene como tal, que permita el seguimiento por parte de usuarios y ciudadanos peticionarios, la entidad en sus procesos, procedimientos y mecanismos internos, órganos de Control Externo del Estado, órganos de tutela administrativa y del mismo sistema de control interno institucional.



EL Artículo 76 de la ley 1474 de 2011 también establece establece que “Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”, lo cual es preciso adecuar como lo plantea la norma y en armonía y coherencia con las leyes 1437 de 2011, 1755 de 2015, 1712 de 2014 y su Decreto Reglamentario 103 de 2015.



### SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

Integrar y fortalecer los mecanismos y estrategias que permitan dar cumplimiento de las normas inherentes al Derecho de Petición (Ley 1755 de 2015 y Circular Externa No. 001 de 2011), al disponer de un registro público organizado de manera cronológica de todos los que le sean formulados a la Entidad, el cual contenga como mínimo, la siguiente información:



El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”.



De otra parte, se sugiere reglamentar internamente y adecuar los mecanismos y procedimientos en la Entidad para aplicación de lo preceptuado e inherente al Capítulo II Ley 1437 de 2011, que prevé el reconocimiento que “toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”.

