

**EJECUCION DEL PROGRAMA DE AUDITORÍAS ESTABLECIDO PARA LA  
VIGENCIA 2010 EN APOYO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CONTROL  
INTERNO EN LA GOBERNACIÓN DEL CAUCA**



**DIANA MARIA VIDAL LOZANO  
JAVIER ALFONSO BURBANO SANTACRUZ**

**PASANTÍA PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
2010**

**EJECUCION DEL PROGRAMA DE AUDITORÍAS ESTABLECIDO PARA LA  
VIGENCIA 2010 EN APOYO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CONTROL  
INTERNO EN LA GOBERNACIÓN DEL CAUCA**



**DIANA MARIA VIDAL LOZANO  
JAVIER ALFONSO BURBANO SANTACRUZ**

**ASESOR EMPRESARIAL: JAIME ALBERTO DORADO Z.**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
FACULTADE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
2010**

## **AGRADECIMIENTO**

Queremos manifestar un sincero agradecimiento al personal adscrito a la oficina de control interno al igual que a cada una de las áreas auditadas en la Gobernación del Cauca que nos brindaron su apoyo y colaboración para llevar a cabo de la mejor forma posible el desarrollo de nuestra pasantía. Esperamos que el trabajo realizado a través de las auditorías contribuya a mejorar los índices de transparencia, eficiencia y eficacia en cada uno de los procesos aumentado de esta forma la calidad de los servicios que como entidad pública se prestan a la comunidad.

De igual forma, agradecer al Dr. Jaime Alberto Dorado Zúñiga, funcionario de la oficina de Control Interno asesor empresarial del presente trabajo, quien con sus aportes, consejos y experiencia coordinó cada una de las auditorías realizadas en el periodo comprendido por la pasantía.

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pag</b>
INTRODUCCION	11
CAPITULO I	
1. CONCEPTUALIZACION DEL TRABAJO	13
1.1 PROBLEMA	13
1.1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA	13
1.1.2 DEFINICION DEL PROBLEMA	13
1.2 JUSTIFICACION	14
1.3 OBJETIVOS	15
1.3.1 OBJETIVOS GENERAL	15
1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	15
CAPITULO II	
2. MARCO TEORICO	16
2.1 MARCO CONCEPTUAL	16
2.1.1 DEFINICIONES BASICAS	16
2.1.1.1 Norma ISO 19011	16
2.1.1.2 Proceso	17
2.1.1.3 Sistema De Gestión De La Calidad Para Entidades	17
2.1.1.4 Ciclo PHVA	17
2.1.1.5 Flujograma	18
2.2 MARCO REFERENCIAL	14
2.2.1 Gobernación del Cauca	21
2.2.2 Objetivos Institucionales	21
2.2.3 Estructura Organizacional de la Gobernación del Cauca	22
2.2.4 Oficina Control Interno	22
CAPITULO III	
3. METODOLOGIA	24
3.1 PASOS PARA ELABORAR UNA AUDITORIA	24
3.1.1 Proceso de las Actividades de Auditoria	25
CAPITULO IV	
4. DESARROLLO DEL TRABAJO	27
5. AUDITORIA OFICINA COBRO COACTIVO	27
5.1 FLUJOGRAMA (Resumen del proceso cobro coactivo)	43
5.2 INFORME DE AUDITORIA COBRO COACTIVO	48

5.2.1	OBJETIVOS	49
5.2.1.1	Objetivo General	49
5.2.1.2	Objetivos Específicos	49
5.2.2	ALCANCE	50
5.2.2.1	Área Auditada	50
5.2.2.2	Proceso Auditado	50
5.2.2.3	Equipo de Trabajo	50
5.2.2.4	Tiempo Cubierto	50
5.2.3	CRITERIOS DE AUDITORIA	50
5.2.4	METODOLOGIA Y PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS	51
5.2.4.1	Encuesta a los Funcionarios De Cobro Coactivo	52
5.2.4.2	HALLAZGOS DE AUDITORIA	63
5.2.4.3	Hallazgos Positivos	64
5.2.5.2	Hallazgos Negativos	64
5.2.5.3	Conclusiones	67
5.2.7	Recomendaciones	69
6.	AUDITORIA AL PROGRAMA ETV	72
6.1.	Grupo de Salud Pública	72
6.1.1	Área de Salud Ambiental	72
6.1.2	Programa ETV	72
6.2.	Organigrama Área Auditada	73
6.3	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	75
6.3.1	OBJETIVO	76
6.3.1.1	Objetivo General	76
6.3.1.2	Objetivos Específicos	76
6.3.2	ALCANCE DE LA AUDITORIA	76
6.3.2.1	Área Auditado	76
6.3.2.2	Proceso Auditado	76
6.3.2.3	Grupo Auditor	76
6.3.2.4	Responsable del Programa ETV	77
6.3.3	CRITERIOS DE AUDITORIA	77
6.3.4	METODOLOGIA Y PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS	77
6.3.4.1	Resultados de la encuesta practicada a auxiliares	80
6.3.5	HALLAZGOS DE AUDITORIA	89
6.3.5.1	Hallazgos Positivos	89
6.3.5.2	Hallazgos Negativos	90
6.3.5.3	Hallazgos en el proceso de contratación	93
6.3.5.4	Hallazgos en la liquidación de viáticos y gastos de viaje (insumos)	97
6.3.6	CONCLUSIONES	98
6.3.7	RECOMENDACIONES	100
6.3.8	RECOMENDACIONES DE TIPO OPERATIVO	103

7. AUDITORIA PRESTACION DE SERVICIOS	106
7.1 GRUPO DE ASEGURAMIENTO Y PRESTACION DE SERVICIOS	106
7.1.1 AREA DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	106
7.2 ORGANIGRAMA DEL AREA AUDITADA	107
7.3 Informe Auditoria Prestación de Servicios	109
7.3.1 OBJETIVOS	110
7.3.1.1 Objetivo General	110
7.3.1.2 Objetivos Específicos	110
7.3.2 ALCANCE DE LA AUDITORIA	110
7.4.2.1 Área Auditada	110
7.3.2.2 Proceso Auditados	110
7.3.2.3 Grupo Auditor	111
7.3.2.4 Responsable del Área de Prestación de Servicios	111
7.3.3 CRITERIOS DE AUDITORIA	111
7.3.4 METODOLOGIA Y PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS	111
7.3.4.1 HALLAZGOS DE AUDITORIA	117
7.3.4.2 Hallazgos Positivos	117
7.3.4.3 Hallazgos Negativos	117
7.3.5 CONCLUSIONES	119
7.3.6 RECOMENDACIONES	120
7.3.7 FIRMAS EQUIPO AUDITOR	122
8 CONCLUSIONES	123
BIBLIOGRAFIA	124
GLOSARIO	125
ANEXOS	130
ANEXO A	131
ANEXO B	133

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Simbología para la Construcción de Procedimientos	21
Tabla 2	Responsables del Cobro Coactivo	28
Tabla 3	Procedimiento Cobro Coactivo	28
Tabla 4	Mejoras Propuestas en los Procedimientos de Cobro Coactivo	35
Tabla 5	Plan de Auditoria Cobro Coactivo	47
Tabla 6	¿Cuenta usted con acto administrativo de asignación específica de funciones para ejercer la jurisdicción coactiva a favor del ente departamental?	52
Tabla 7	¿Sus funciones están enmarcadas dentro de lo que establece la ley 6 de 1992, Art.112 para el cobro con jurisdicción coactiva de los créditos a favor del Departamento?	52
Tabla 8	¿Para el procedimiento de jurisdicción coactiva se tienen en cuenta las normas generales del proceso ejecutivo establecidas en el código de procedimiento civil?	52
Tabla 9	¿Se ha tenido en cuenta la cuantía mínima en los casos en que la ley permite la actuación directa del contribuyente sin requerir de apoderado?	53
Tabla 10	¿Esta investido usted como juez de ejecuciones fiscales para ejercer la jurisdicción coactiva?	53
Tabla 11	¿Se encuentran debidamente ejecutoriados los títulos recibidos para el cobro coactivo?	53
Tabla 12	¿Están debidamente identificados con número de registro o identificación procesal única los expedientes que adelanta la Oficina de Cobro Coactivo?	53
Tabla 13	¿Los títulos recibidos contienen obligaciones claras, expresas y exigibles a favor del Departamento?	54
Tabla 14	¿En los títulos recibidos se puede identificar claramente al deudor o sujeto pasivo?	54
Tabla 15	¿Se han realizado devoluciones de expedientes por falta de firmeza y por consiguiente se ha perdido la ejecución del título?	55
Tabla 16	¿Se ha decretado embargo y secuestro preventivo a los bienes del deudor o sujeto pasivo?	55
Tabla 17	¿Se han rematado bienes embargados para hacer efectivo el pago	55

	de las obligaciones?	
Tabla 18	¿En qué grado ha sido efectivo el cobro persuasivo en las obligaciones entregadas a jurisdicción coactiva?	56
Tabla 19	¿En qué grado ha sido efectiva la invitación formal en las obligaciones entregadas a jurisdicción coactiva?	56
Tabla 20	¿En qué grado ha sido efectiva la llamada telefónica en las obligaciones entregadas a jurisdicción coactiva?	56
Tabla 21	¿En qué grado ha sido efectiva la entrevista o negociación verbal en las obligaciones entregadas a jurisdicción coactiva?	57
Tabla 22	¿En qué grado se ha optado por emitir los mandamientos de pago al fracasar el cobro persuasivo?	57
Tabla 23	Responsables ETV	72
Tabla 24	Plan de Auditoria ETV	74
Tabla 25	¿Cuenta con titulo de Auxiliar de enfermería?	80
Tabla 26	¿Cuenta con los formatos guías para rendir informes?	80
Tabla 27	¿Los informes se presentan bajo normas, formatos y guías?	81
Tabla 28	¿Cuenta con una sede para funciones del programa ETV?	81
Tabla 29	¿La sede es adecuada?	81
Tabla 30	¿El equipo de dotación asignado es el adecuado y completo?	82
Tabla 31	¿Cuenta con un correo institucional del programa ETV?	82
Tabla 32	¿Cuenta con elementos e insumos para realizar examen de gota gruesa?	82
Tabla 33	¿Se la ha suministrado material didáctico para realizar acciones de promoción y prevención de ETV?	82
Tabla 34	¿La capacitación del 2009 fue suficiente y adecuada?	83
Tabla 35	¿Ha recibido capacitación en 2010 sobre normatividad ETV?	83
Tabla 36	¿Cuenta con capacitación en manejo de insumos y elementos dentro del programa ETV?	83
Tabla 37	¿Cuenta con capacitación en manejo de desechos y residuos de productos dentro del programa ETV?	83
Tabla 38	¿Considera que existe apoyo e interacción con los profesionales ETV?	83

Tabla 39	¿Existe coordinación con los profesionales ETV para implementar estrategias en cada municipio?	84
Tabla 40	¿Le ha sido socializado el plan operativo anual de salud (POA) 209 – 2010?	85
Tabla 41	¿Le han sido socializados los informes generados en 2009 – 2010?	85
Tabla 42	¿Conoce la existencia de redes o comités de apoyo inter e intrasectoriales de acuerdo al programa ETV?	85
Tabla 43	¿Se cuenta con un programa de reuniones periódicas sobre ETV que involucren a la comunidad?	86
Tabla 44	¿Estas reuniones se coordinan con la Secretaria de Salud Municipal?	86
Tabla 45	¿Cual es la Frecuencia de estas reuniones?	86
Tabla 46	¿Existe concertación con autoridades locales para atención de ETV?	87
Tabla 47	¿Se cuenta con indicadores de avance en el desarrollo de actividades ETV?	87
Tabla 48	¿Existe respuesta inmediata de los profesionales ETV a eventos reportados por Usted?	87
Tabla 49	Para el cumplimiento de sus funciones. ¿Se le ha suministrado un plan de actividades?	87
Tabla 50	¿Con que periodicidad rinde informes a su jefe inmediato?	88
Tabla 51	Según su percepción, La capacidad de los expositores en la capacitación 2009 fue:	88
Tabla 52	¿Cómo califica la labor de los profesionales del Programa ETV?	88
Tabla 53	¿Que cubrimiento ha logrado en el desarrollo de sus acciones en la zona endémica asignada?	89
Tabla 54	Cuadro de Ingresos por vigencia anual	90
Tabla 55	Contrato 1211	101
Tabla 56	Responsables Prestadores de Servicios	106
Tabla 57	Plan de Auditoria Prestación de Servicios	107

## LISTA DE GRÀFICOS

		<b>PÀG</b>
Grafico 1	Ciclo PHVA	18
Grafico 2	Estructura Organizacional de la Gobernación del Cauca	22
Grafico 3	Diagrama de Flujo para un Programa de Auditoria	24
Grafico 4	Actividades de una Auditoria	25
Grafico 5	Proceso CRSA	114

## INTRODUCCION

En la teoría administrativa, el concepto de eficiencia ha sido heredado de la economía y se considera como un principio rector. La evaluación del desempeño organizacional es importante pues permite establecer en qué grado se han alcanzado los objetivos, que casi siempre se identifican con los de la dirección, además se valora la capacidad y lo pertinente a la práctica administrativa. Sin embargo al llevar a cabo una evaluación simplemente a partir de los criterios de eficiencia clásico, se reduce el alcance y se sectoriza la concepción de la empresa, así como la potencialidad de la acción participativa humana, pues la evaluación se reduce a ser un instrumento de control coercitivo de la dirección para el resto de los integrantes de la organización y solo mide los fines que para aquélla son relevantes. Por tanto se hace necesario una recuperación crítica de perspectivas y técnicas que permiten una evaluación integral, es decir, que involucre los distintos procesos y propósitos que están presentes en las organizaciones, en nuestro caso concreto, se tratará la técnica de la auditoría.

Por lo tanto “La Auditoría se define como un proceso sistemático, practicado por los auditores de conformidad con normas y procedimientos técnicos establecidos, consistente en obtener y evaluar objetivamente las evidencias sobre las afirmaciones contenidas en los actos jurídicos o eventos de carácter técnico, económico, administrativo y otros, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones, las disposiciones legales vigentes y los criterios establecidos.”<sup>1</sup> Auditoría, significa “verificar si la información financiera, operacional y administrativa que se presenta es confiable, veraz y oportuna. Es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma como fueron planeados; que las políticas y lineamientos establecidos han sido observados y respetados; que se cumplen con obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general. Es evaluar la forma como se administra y opera teniendo al máximo el aprovechamiento de los recursos”<sup>2</sup>.

Por esto la oficina de Control Interno de la Gobernación del Cauca, al ser una dependencia asesora, integrada por funcionarios de nivel profesional, con condiciones éticas y morales cuya principal función es contribuir a que la Administración Departamental alcance los más altos niveles de eficiencia, eficacia

---

<sup>1</sup> <http://www.gestiopolis.com/canales7/fin/la-auditara-y-el-control-interno.htm>

<sup>2</sup> <http://www.monografias.com/trabajos17/auditoria/auditoria.shtml>

y efectividad ha decidido utilizar como herramienta un programa de auditorías como una forma de evaluar el grado de su implementación al interior de los procesos de dicha Administración, realizando así un acompañamiento, evaluación y seguimiento en ciertas áreas para verificar que los procesos establecidos en el MECI se estén llevando a cabalidad.

## **CAPITULO I**

### **1. CONTEXTUALIZACION DEL TRABAJO**

#### **1.1 PROBLEMA**

##### **1.1.1 DESCRIPCION PROBLEMA**

El 20 de mayo de 2005 el Gobierno nacional expidió el decreto 1599 “Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano” MECI 1000:2005, el cual en su Artículo 3º establece: “El Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP- administrará y distribuirá para todas las entidades del Estado obligadas conforme al Artículo 5º de la ley 87 de 1993, los instrumentos necesarios para el diseño, desarrollo e implementación de cada uno de los elementos, componentes y subsistemas del Modelo Estándar de Control Interno”

La Gobernación del Cauca como entidad pública debe obligatoriamente adoptar el modelo estándar de control interno (MECI) y el sistema de Gestión de la Calidad NTC GP-1000-2004 bajo la Norma Técnica ISO 19011, para esto se pretende desarrollar programas de auditorías internas para evaluar de forma selectiva e independiente los procesos y procedimientos de las áreas de nivel central de la Administración Departamental.

##### **1.1.2 DEFINICION DEL PROBLEMA**

Con la adopción del modelo estándar de control interno (MECI) y el sistema de Gestión de la Calidad NTC GP-1000-2004 se hace necesario realizar una revisión de los procesos y procedimientos establecidos en cada una de las áreas para determinar que se ajustan a la norma, por lo tanto, se requiere llevar a cabo de un programa de auditorías encaminado a identificar y subsanar debilidades, a través de la medición, evaluación y análisis de las actividades, logrando así mejorar el desarrollo de la gestión administrativa de la Institución.

## 1.2 JUSTIFICACION

Los procesos de auditorías se han convertido en una herramienta fundamental e indispensable para el Administrador de Empresas pues son ellas las encargadas de medir, analizar, evaluar e identificar los aspectos deficientes de procedimientos tanto internos como externos en las diferentes áreas de la empresa de tal forma que esta logra instaurar acciones correctivas para que así se logre trabajar con eficacia y eficiencia en su sistema de gestión y de esta forma obtener la mejora continua en las organizaciones.

Las auditorias y el rediseño de los procesos permiten racionalizar el uso de los recursos, al simplificar trámites, evitar funciones repetitivas y evitar la evasión de responsabilidades, lo cual se traduce en ahorro de tiempo, movimientos y costos operacionales, estableciendo actividades que se realicen en forma clara y sencilla, esto se traduce en eficiencia y eficacia, aspectos esenciales para la mejora en la gestión administrativa y los mecanismos de control.

Por lo tanto la Gobernación del Cauca a través de la oficina de Control Interno ha contemplado en su plan de acción el desarrollo y puesta en marcha un programa de auditorías encaminadas a identificar y subsanar debilidades, a través de la medición, evaluación y análisis de las actividades, logrando así mejorar el desarrollo de la gestión administrativa de la Institución.

Este programa además propende mantener un ambiente interno favorable para la institución, donde todos sus funcionarios conozcan detalladamente sus tareas y responsabilidades permitiendo que se realicen de una forma adecuada, propiciando espacios para incentivar el trabajo conjunto y poder alcanzar los objetivos planteados por la entidad.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Ejecutar el programa de auditorías planteadas por la oficina de control interno de la Gobernación del Cauca aplicando herramientas administrativas, mediciones y recomendaciones sobre cada una de las áreas auditadas.

### **1.3.2 Objetivos Específicos:**

- a. Revisar los sistemas operativos establecidos para asegurar el cumplimiento con las políticas, planes, leyes y regulaciones, que pueden tener un impacto significativo en las operaciones e informes, para determinar si la organización los cumple.
- b. Analizar los procesos y procedimientos aplicados en cada una de las áreas a auditar con el fin de proponer mejoras.
- c. Identificar el grado de cumplimiento del manual de funciones establecido por la entidad, especialmente en los cargos a auditar.
- d. Realizar un diagnóstico sobre los recursos humanos, financieros, tecnológicos y logísticos, con los que cuenta cada área para llevar a cabo debidamente sus funciones con el fin de sugerir adición de ellos, redistribución y su buen manejo.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEORICO

#### 2.1 MARCO CONCEPTUAL

A continuación se describe para una mayor comprensión y desarrollo del trabajo realizado la terminología más utilizada propuesta por algunos textos

##### 2.1.1 DEFINICIONES BASICAS

**2.1.1.1 Norma ISO 19011<sup>3</sup>:** Esta norma Internacional proporciona orientación sobre la gestión de los programas de auditoría, la realización de auditorías externas o internas de sistema de gestión y/o ambiental, así como sobre la competencia y la evaluación de los auditores.

**Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la expansión en que se cumplen los criterios de auditoría.

**Auditoría Interna:** denominadas en algunos casos como auditorías de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos, y pueden constituir la base para una autodeclaración de conformidad de una organización.

**Auditoría Externa:** incluyen lo que se denominan auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001 o ISO 14001

**Criterios de auditoría:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

---

<sup>3</sup> Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Calidad y/o Ambiente. Ginebra, 2002.31 (NTC\* ISO 19011:2002)

**Evidencia de auditoría:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

**Hallazgos de la auditoría:** resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

**Alcance de la auditoría:** extensión y límites de la auditoría, incluye generalmente descripción de las unidades, los procesos y el periodo de tiempo empleado.

**Auditado:** organización, área o proceso que será auditado.

**Auditor:** personas con la competencia para llevar a cabo auditoría.

**Equipo Auditor:** uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

**Programa de auditoría:** conjunto de una o más personas auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**Plan de auditoría:** descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

**Competencia:** atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

**NTCGP 1000:2004 (Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública):** Norma que el congreso de la República estableció para la normalización de la calidad en la gestión la cual tiene la disposiciones específicas en cuanto a diseño de procesos, gestión de información, controles de calidad, planeación, diseño de servicios y su respectiva medición.

**2.1.1.2 Proceso<sup>4</sup>:** conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman en elementos de entrada en resultados

**Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**2.1.1.3 Sistema de gestión de la calidad para entidades<sup>5</sup>:** herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades.

**2.1.1.4 Ciclo PHVA<sup>6</sup>:** Es una herramienta de la mejora continua, presentada por Deming a partir del año 1950, la cual se basa en un ciclo de 4 pasos: Planificar

---

<sup>4</sup> [www.wikipedia.org/wiki/Proceso](http://www.wikipedia.org/wiki/Proceso)

<sup>5</sup> Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. ISO, Ginebra 2000 (ISO 9000:2000).

<sup>6</sup> [www.wikipedia.org/wiki/ciclo\\_phva](http://www.wikipedia.org/wiki/ciclo_phva)

(Plan), Hacer (Do), Verificar (Check) y Actuar (Act). Es común usar esta metodología en la implementación de un sistema de gestión de la calidad, de tal manera que al aplicarla en la política y objetivos de calidad así como la red de procesos la probabilidad de éxito sea mayor.

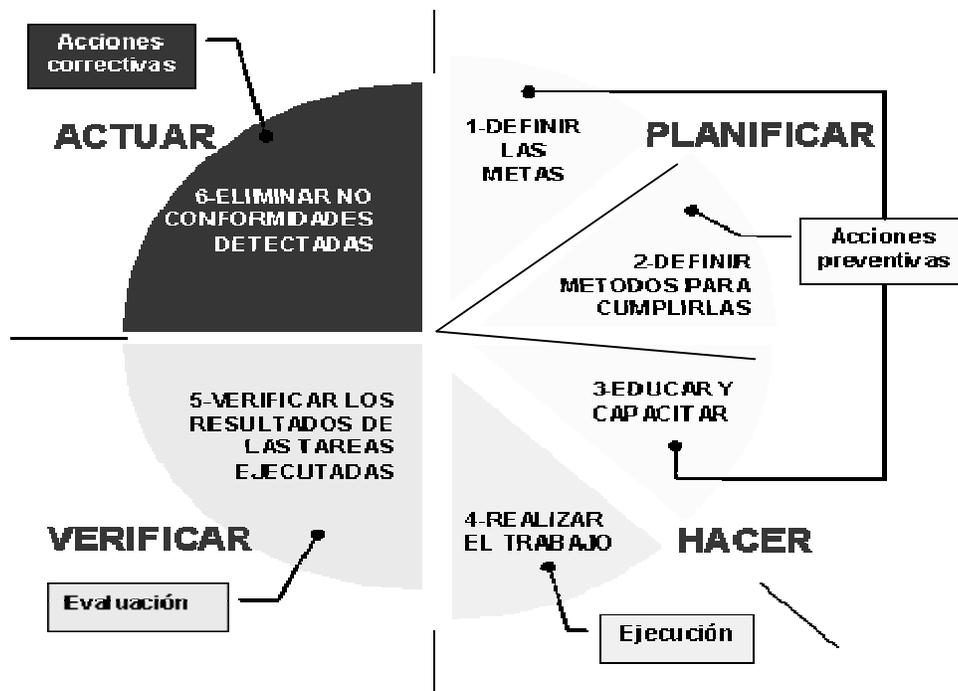
**Planear:** establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la entidad.

**Hacer:** implementar los procesos.

**Verificar:** realizar el seguimiento y la medición de los procesos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos e informar resultados.

**Actuar:** tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

GRAFICO 1. CICLO PHVA



**2.1.1.5 Flujograma<sup>7</sup>:** Es una representación gráfica de la secuencia de actividades de un proceso. Además de la secuencia de actividades, el flujograma muestra lo que se realiza en cada etapa, los materiales o servicios que entran y salen del proceso, las decisiones que deben ser tomadas y las personas involucradas (en la cadena cliente/proveedor). El flujograma hace más fácil el análisis de un proceso para la identificación de: Las entradas de proveedores; las salidas de sus clientes y de los puntos críticos del proceso.

### **Importancia de los Flujograma.**

- Estandariza la representación gráfica de los procesos de trabajo.
- Identifica con facilidad los aspectos más relevantes del trabajo.
- Facilita el análisis y mejoramiento de los procesos.
- Muestra la dinámica del trabajo y los responsables del mismo.
- Facilita la ejecución del trabajo.
- Impide las improvisaciones y sus consecuencias.
- Evita el desvío y distorsión de las prácticas de la empresa.
- Provee elementos que facilitan el control del trabajo.

### **Ventajas de Los Flujograma**

El empleo del flujograma para la representación gráfica del trabajo, tiene las siguientes ventajas:

- Describe paso a paso de cada proceso y complementa la descripción literal facilitando su consulta.
- Engloba las acciones realizadas con el propósito de transformar la información de entrada en los resultados esperados.
- Verifica el desarrollo real del proceso y representa objetivamente aquello que ocurre cotidianamente en la rutina normal de trabajo.
- Facilita la comprensión rápida del trabajo.
- Describe cualquier proceso, desde el más simple hasta el más complejo.
- Permite la visualización rápida e integrada de un proceso, facilitado el examen de los pasos, la secuencia y las responsabilidades de los ejecutantes.
- Identifica rápida y fácilmente los puntos débiles y fuertes del proceso.
- Propicia la visualización de la distribución del trabajo entre los empleados y entre las dependencias.

---

<sup>7</sup> [www.fundibeq.org/metodologias/herramientas/diagrama\\_de\\_flujo](http://www.fundibeq.org/metodologias/herramientas/diagrama_de_flujo)

**Tabla 1. Simbología del Flujograma para la Construcción de Procedimientos**

Nombre	Símbolo	Función
<b>Terminal</b>		Representa el inicio y fin de un programa. También puede representar una parada o interrupción programada que sea necesaria realizar en un programa.
<b>Entrada salida</b>	/ 	Cualquier tipo de introducción de datos en la memoria desde los periféricos o registro de información procesada en un periférico.
<b>Proceso</b>		Cualquier tipo de operación que pueda originar cambio de valor, formato o posición de la información almacenada en memoria, operaciones aritméticas, de transformaciones, etc.
<b>Decisión</b>		Indica operaciones lógicas o de comparación entre datos (normalmente dos) y en función del resultado de la misma determina (normalmente si y no) cual de los distintos caminos alternativos del programa se debe seguir
<b>Conector Misma Página</b>		Sirve para enlazar dos partes cualesquiera de un diagrama a través de un conector en la salida y otro conector en la entrada. Se refiere a la conexión en la misma página del diagrama
<b>Indicador de dirección línea de flujo</b>		Indica el sentido de la ejecución de las operaciones
<b>Documento</b>		La <b>signatura del documento</b> se utiliza para representar cualquier tipo de entrada de papel o de producción (es decir, informes).

## **2.2 MARCO REFERENCIAL**

En el marco referenciar se enuncian algunos datos generales de la Gobernación del Cauca<sup>8</sup>

### **2.2.1 GOBERNACION DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA**

#### **MISIÓN**

El Departamento del Cauca es una entidad territorial que pertenece al nivel intermedio de la división político-administrativa territorial del Estado, que goza de autonomía para la Gestión de sus intereses, la que se manifiesta en términos de ejercer el gobierno, planificar el desarrollo social y económico, promover el bienestar de la comunidad, fomentar el desarrollo integral de sus municipios y demás entidades territoriales de su jurisdicción, mediante el ejercicio de sus funciones administrativas de coordinación complementariedad, concurrencia, subsidiaridad e intermediación, dentro del marco de la Constitución y las leyes.

#### **VISIÓN**

En el año 2011 el Departamento del Cauca, entendido como el conjunto de fuerzas vivas, organizaciones sociales, instituciones públicas y privadas, han emprendido un proceso de adecuación social, libre, incluyente y participativo, que propende por el equilibrio territorial y la igualdad de acceso a los beneficios del desarrollo. Donde se puede generar relaciones positivas entre los actores y se estrechen los vínculos entre el crecimiento económico, el desarrollo social y el medio ambiente.

### **2.2.2 OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

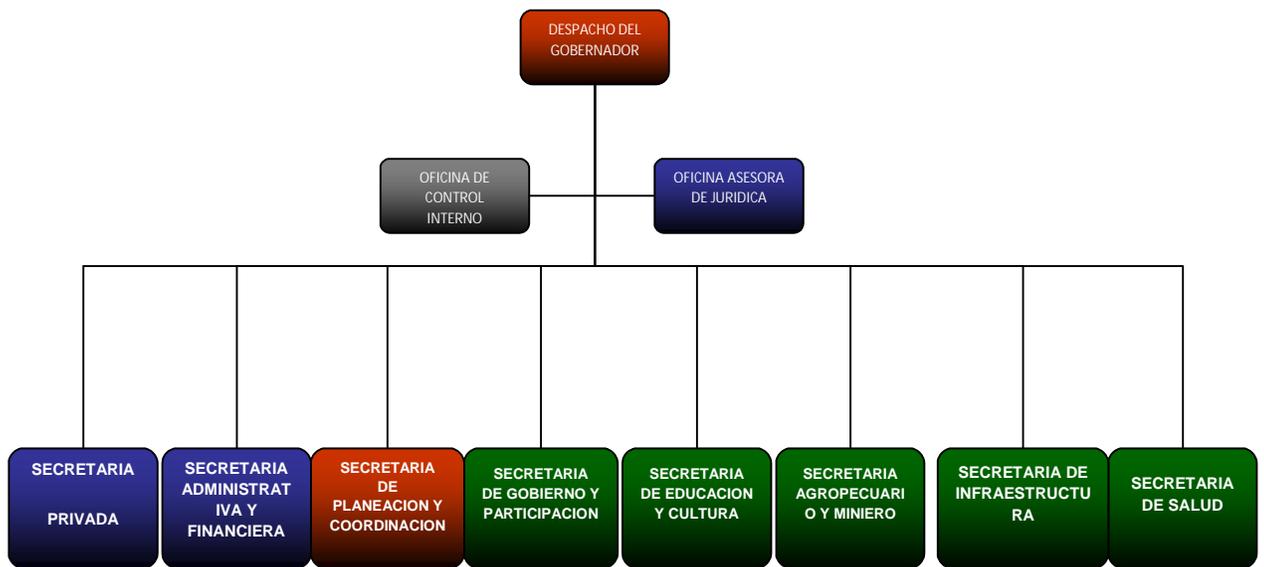
- Generar prácticas que incrementen y fortalezcan la gobernabilidad, contribuyendo adicionalmente a la construcción de una cultura democrática por la vía de la integridad y la transparencia en el desempeño de la función administrativa del estado.

---

<sup>8</sup> Decreto 172 de 2006 y Decreto 261 de 2007.

- Implementar procesos de modernización que coadyuven a la administración eficiente de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y logísticos.
- Construir prácticas de gestión que permitan cumplir con los requerimientos de los usuarios servidores y grupos de interés

### 2.2.3 Estructura Organizacional de la Gobernación del Cauca Grafico 2.



Organigrama - Decreto 172 de 2006 y Decreto 261 de 2007

### 2.2.4 OFICINA CONTROL INTERNO

#### Misión

La Oficina de Control Interno está definida en la Ley 87 de 1993, como “uno de los componentes del Sistema de Control Interno, del nivel directivo, encargada de medir la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la alta dirección en la continuidad del proceso administrativo, la evaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos”.

#### Objetivos

La Oficina de Control Interno tiene como objetivo realizar su labor evaluadora determinando la efectividad del sistema de control de la entidad, con el fin de contribuir a la alta dirección en la toma de decisiones, que orienten el accionar administrativo hacia la consecución de los fines estatales.

## **FUNCIONES**

- Labor de acompañamiento y asesoría
- Valoración de riesgos
- Realizar evaluación y seguimiento
- Fomentar la Cultura de Autocontrol

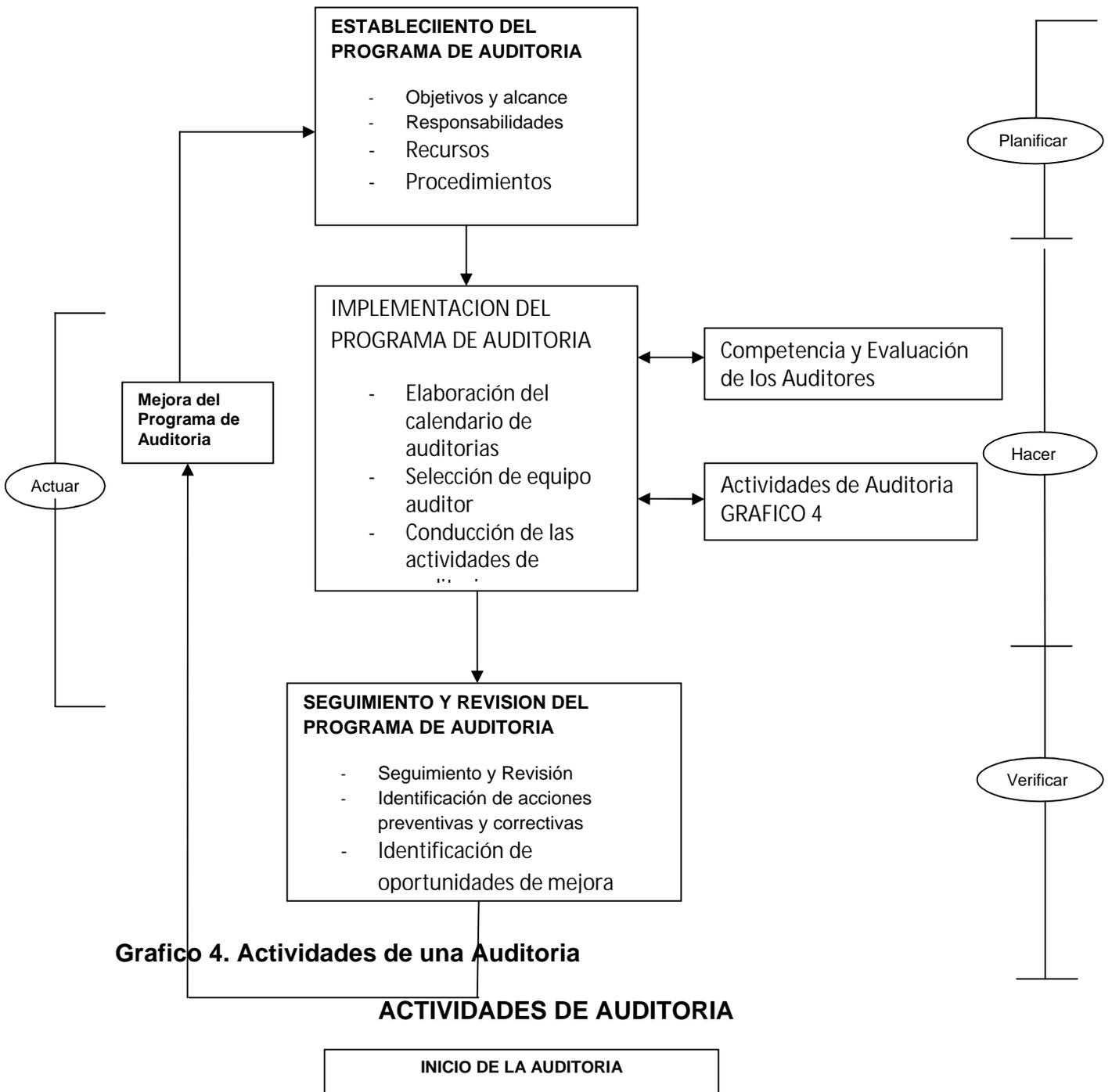
## **CAPITULO III**

### **3. METODOLOGIA**

### 3.1 PASOS PARA ELABORAR UNA AUDITORIA

Para la realización de auditorías la NTC-ISO 19011 ha planteado las siguientes herramientas:

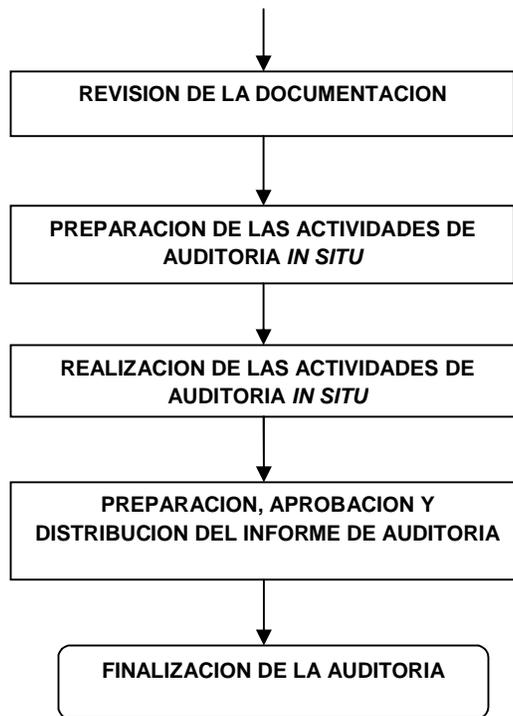
**Gráfico 3. Diagrama de Flujo para un Programa de Auditoria**



**Gráfico 4. Actividades de una Auditoria**

### ACTIVIDADES DE AUDITORIA

INICIO DE LA AUDITORIA



### 3.1.1 Proceso de las Actividades de Auditoria

#### INICIO DE LA AUDITORIA

- Designación del líder del equipo auditor
- Definición de los objetivos, el alcance y los criterios de auditoria
- Selección del equipo auditor
- Establecimiento del contacto inicial con el auditado(Reunión de Apertura)

#### REVISION DE LA DOCUMENTACION

Revisión de los documentos pertinentes del sistema de gestión, incluyendo los registros, y determinación de su adecuación con respecto a los criterios de auditoria

#### PREPARACION DE LAS ACTIVIDADES DE AUDITORIA *IN SITU*

- Preparación del plan de auditoría que contiene:
  - a. Los objetivos, los criterios y el alcance de la auditoria.



#### **4. DESARROLLO DEL TRABAJO**

La ejecución del programa de auditorías establecidas para la vigencia 2010 con el apoyo de los pasantes Diana María Vidal y Javier Alfonso Burbano desde el mes de marzo a septiembre, periodo durante el cual se llevo a cabo la auditoria a la oficina de Cobro Coactivo, al programa de Enfermedades de Transmitidas por Vectores (ETV) y al área de Prestación de Servicios de Salud a la Población pobre no asegurada y demás poblaciones especiales, la auditoria programada en la secretaria de educación la cual comprendía la evaluación de la gestión, control y ejecución de recursos de la Nación a favor del Departamento no se llevo a cabo dentro de este trabajo de pasantía puesto que por decisión administrativa se designo a otro equipo auditor.

Cada auditoria se realizó de forma independiente, por lo tanto cada una de ellas cuenta con su respectivo informe final como se muestra a continuación:

#### **5. AUDITORIA OFICINA COBRO COACTIVO**

El Cobro Coactivo es un procedimiento especial contenido en los artículos 823 y siguientes del Estatuto Tributario, a través del cual las administraciones territoriales deben hacer efectivos los créditos fiscales a su favor a través de sus propias dependencias, sin acudir a la justicia ordinaria.

##### **MISIÓN:**

Hacer efectivas las obligaciones exigibles a favor de la Gobernación del departamento del Cauca.

##### **ALCANCE:**

Desde la recepción de la liquidación de aforo debidamente ejecutoriada y/o impuestos, anticipos, retenciones, intereses y sanciones, hasta el pago efectivo de la obligación por parte del contribuyente y/o servidores públicos respectivamente.

**Tabla 2. RESPONSABLES**

<b>Gobernador</b>	<b>Guillermo Alberto Gonzales</b>
<b>Secretario Administrativo y Financiero.</b>	<b>Daniel Luna Fals</b>
<b>Profesional universitario (Ejecutor)</b>	<b>María Ximena Rada</b>
<b>Técnico administrativo(sustanciador)</b>	<b>Oneira Silva Chilito</b>

Aux administrativo(sustanciador)	Wilmer Riascos
Aux administrativo(sustanciador)	Mónica Ordoñez
Aux administrativo	Maritza Polindara

### GENERALIDADES

Es responsabilidad del Profesional Universitario (Ejecutor) a quien se le hayan asignado funciones para adelantar en primera instancia todas las actuaciones que correspondan al procedimiento de Cobro Administrativo Coactivo, en concordancia con lo estipulado en las normas que rigen la materia y los lineamientos estipulados en el presente documento.

Es responsabilidad del Profesional Universitario Sustanciador, el Técnico Administrativo y el Auxiliar Administrativo de la oficina de Cobro Administrativo Coactivo, apoyar en la realización de las diligencias que correspondan al proceso de cobro coactivo en primera instancia en concordancia con lo estipulado en las normas que rigen la materia y los lineamientos estipulados en el presente documento.

**Tabla 3. PROCEDIMIENTOS DE COBRO COACTIVO**

Nº.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	<p>Recibir el título ejecutivo de obligaciones a favor de la Gobernación del Cauca por concepto de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impuestos y rentas departamentales</li> <li>• Cuotas partes y demás derechos pensionales</li> <li>• Providencias en donde se establezcan a favor del departamento obligaciones expresas de pagar una suma determinada en dinero.</li> <li>• Sanciones</li> </ul>	<p>Profesional Universitario Abogado Ejecutor</p>
2	<p>Radicar los títulos ejecutivos de obligaciones a favor de la Gobernación del Cauca por concepto de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impuestos y rentas departamentales</li> <li>• Cuotas partes y demás derechos pensionales</li> <li>• Providencias en donde se establezcan a favor del departamento obligaciones expresas de pagar una suma determinada en dinero.</li> </ul>	<p>Técnico Administrativo</p>

N°.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
3	Revisar la documentación que llega y como consecuencia de ello proyectar el auto de conocimiento para la firma del Profesional Universitario (Ejecutor)	Profesional Universitario Abogado Sustanciador
4	Revisar y firmar auto de conocimiento	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
5	Conformación y radicación del expediente	Auxiliar Administrativo
6	Organización y foliación de los documentos	Auxiliar Administrativo
7	Determinación de los factores esenciales -identificación del sujeto pasivo (nombres, apellidos, número de identificación, dirección), cuantía de obligación, periodos gravables, documentos que constituyen título ejecutivo, número de folios y fecha de prescripción.	Técnico Administrativo
8	Proyecto de oficio para realizar el reparto de expedientes	Técnico Administrativo
9	Revisión y firma del oficio de reparto de expedientes	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
10	Entrega de expedientes a los Profesionales Universitarios Sustanciadores.	Técnico Administrativo
11	Control de expedientes	Técnico Administrativo
12	Analizar el título ejecutivo (reúna los requisitos de ley para su exigibilidad).	Profesional Universitario Abogado Sustanciador

N°.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
13	Proyectar oficio requiriendo al contribuyente mediante invitación formal para la cancelación de la deuda o la suscripción de un acuerdo de pago.	Técnico Administrativo
14	Revisión y firma del oficio por medio del cual se invita formalmente al contribuyente para la cancelación de la deuda o la suscripción de un acuerdo de pago	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
15	Entrevista con el deudor	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
16	Si atiende la invitación y paga la obligación se proyecta auto de terminación y archivo del expediente.	Técnico administrativo
17	Firma del auto de terminación y archivo por cancelación de la deuda	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
18	Si el deudor solicita plazo para el pago, verificar datos y documentación de la solicitud, si cumple con los requisitos solicitar garantía, conforme al Estatuto Tributario, liquidar la obligación y proyectar Acuerdo de Pago para la firma del Profesional Universitario (Ejecutor).	Profesional Universitario Abogado Sustanciador
19	Revisar y firmar Acuerdo de pago	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
20	Remitir para numeración y notificación el acuerdo de pago	Auxiliar Administrativo

N°.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
21	Numerar y remitir para notificación acuerdo de pago	Técnico Administrativo Despacho del Gobernador.
22	Notificar acuerdo de pago y remitir copia a la oficina de Cobro administrativo Coactivo	Técnico Administrativo Secretaria Privada.
23	Verificar el pago de la obligación pactada, en el evento de incumplir alguna cuota se continuará con el proceso de cobro coactivo.	Técnico Administrativo
24	Proyecto de oficio por medio del cual se solicita información de los bienes del deudor	Técnico Administrativo
25	Revisión y firma de oficio para solicitar información de los bienes del deudor.	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
26	Proyectar mandamiento de pago	Profesional Universitario Abogado Sustanciador
27	Revisión y firma del mandamiento de pago.	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
28	Elaborar citación para que el contribuyente se notifique del mandamiento de pago.	Técnico Administrativo
29	Proyectar acto de notificación del mandamiento de pago al deudor.	Técnico Administrativo
30	Revisar y firmar notificación del mandamiento de pago	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
31	En el evento en que no se pueda realizar la notificación	Técnico

N°.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	personal, tramitar envío por correo del mandamiento de pago, previa información suministrada por el del Profesional Universitario Sustanciador que tiene a cargo el proceso.	Administrativo
32	En el evento en que devuelvan la correspondencia por correo diligenciar trámite de publicación en un periódico, previa información suministrada por el del Profesional Universitario Sustanciador que tiene a cargo el proceso.	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
33	Proyectar resolución por medio de la cual se resuelven las excepciones contra el mandamiento de pago (si fueran interpuestas)	Profesional Universitario Abogado Sustanciador
34	Revisión y firma de la resolución que resuelve las excepciones al mandamiento de pago	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
35	Remitir para numeración y notificación la resolución que resuelve las excepciones al mandamiento de pago	Auxiliar Administrativo
36	Numerar y remitir para notificación	Técnico Administrativo Despacho del Señor Gobernador
37	Notificar la resolución que resuelve las excepciones al mandamiento de pago y remitir a la oficina de cobro coactivo copia de dicho acto.	Técnico Administrativo Secretaria Privada
38	Proyectar auto para continuar con el proceso, una vez vencido el término para la notificación del mandamiento de pago y el deudor no haya interpuesto las excepciones o cancelado la obligación.	Profesional Universitario Abogado Sustanciador
39	Revisar y firmar auto de continuación del proceso de cobro	Profesional Universitario Abogado Ejecutor

N°.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
40	Proyectar resolución de embargo.	Profesional Universitario Abogado Sustanciador
41	Revisar y Firmar resolución de embargo.	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
42	Remitir para numeración la resolución de embargo	Auxiliar Administrativo
43	Numerar y devolver copia de la resolución que decreta el embargo a la Oficina de Cobro coactivo.	Técnico Administrativo Despacho del Gobernador
44	Proyectar oficios informando a las autoridades competentes la medida cautelar (embargo) para que se haga la anotación respectiva.	Técnico Administrativo
45	Revisar y firmar el oficio que informa a la autoridad competente la medida cautelar para su registro	Profesional Universitario Ejecutor
46	Proyectar resolución de desembargo, si la persona cancela la obligación-	Profesional Universitario Abogado Sustanciador
47	Revisar y firmar la resolución de desembargo	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
48	Remitir para numeración resolución de desembargo	Auxiliar Administrativo
49	Numerar y devolver a la Oficina de Cobro Coactivo	Técnico Administrativo del Despacho del Señor Gobernador
50	Proyectar auto de terminación y archivo por	Profesional

N°.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	cancelación total de la deuda	Universitario Abogado Sustanciador
51	Revisar y firmar auto de terminación y archivo por cancelación total de la deuda	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
52	Proyectar resolución de acuerdo de pago, en el evento en que el deudor solicite acuerdo de pago	Profesional Universitario Abogado Sustanciador
53	Revisar y firmar resolución de acuerdo de pago	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
54	Remitir para numeración y notificación la resolución de Acuerdo de Pago	Auxiliar Administrativo
55	Numerar resolución de Acuerdo de Pago y remitir para notificación	Técnico Administrativo Despacho del Señor Gobernador
56	Notificar resolución de Acuerdo de Pago y remitir copia de dicho acto a la Oficina de Cobro Coactivo.	Técnico Administrativo Secretaria Privada
57	Agotados las etapas estipuladas por la ley para que el contribuyente cancele su obligación y no se logre este objetivo o solicite acuerdo de pago, se continuara con el trámite de cobro – proyección de la resolución para continuar con la ejecución del proceso.	Profesional Universitario Abogado Sustanciador
58	Revisar y firmar la resolución que ordena continuar con la ejecución del proceso.	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
59	Proyectar el auto que contiene la Liquidación de las costas y gastos del proceso (liquidación provisional).	Profesional Universitario Abogado

N°.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
		Sustanciador
60	Revisar y firmar el auto que contiene la Liquidación de las costas y gastos del proceso (liquidación provisional)	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
61	Notificar por correo del auto que contiene la liquidación de las costas y gastos del proceso al ejecutado del auto para que presente objeciones	Técnico Administrativo
62	Proyectar auto que aprueba la liquidación de costas y gastos procesales	Profesional Universitario Abogado Sustanciador
63	Revisar y firmar el Auto que aprueba la liquidación de costas y gastos procesales	Profesional Universitario Abogado Ejecutor

**Fuente: Oficina de Planeación. Gobernación del Cauca.**

**Tabla 4. MEJORAS PROPUESTAS EN LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRO COACTIVO**

N°.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	<p>Recibir el título ejecutivo de obligaciones a favor de la Gobernación del Cauca por concepto de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impuestos y rentas departamentales</li> <li>• Cuotas partes y demás derechos pensionales</li> <li>• Providencias en donde se establezcan a favor del departamento obligaciones expresas de pagar una suma determinada en dinero.</li> <li>• Sanciones</li> </ul>	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
2	<p>Radicar los títulos ejecutivos de obligaciones a favor de la Gobernación del Cauca por concepto de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impuestos y rentas departamentales</li> </ul>	Técnico Administrativo

N°.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuotas partes y demás derechos pensionales</li> <li>• Providencias en donde se establezcan a favor del departamento obligaciones expresas de pagar una suma determinada en dinero.</li> <li>• Sanciones</li> </ul>	
3	Revisar la documentación que llega y como consecuencia de ello proyectar el auto de conocimiento para la firma del Profesional Universitario (Ejecutor)	Profesional Universitario Abogado Sustanciador
4	Revisar y firmar auto de conocimiento	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
5	Conformación y radicación del expediente; Organización y foliación de los documentos	Auxiliar Administrativo
6	Determinación de los factores esenciales -identificación del sujeto pasivo (nombres, apellidos, número de identificación, dirección, teléfono), cuantía de obligación, periodos gravables, documentos que constituyen título ejecutivo, número de folios y fecha de prescripción.	Técnico Administrativo
7	Proyecto de oficio para realizar el reparto de expedientes	Técnico Administrativo
8	Revisión y firma del oficio de reparto de expedientes; Entrega de expedientes a los Profesionales Universitarios Sustanciadores.	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
9	Analizar el título ejecutivo (reúna los requisitos de ley para su exigibilidad). Realizar el posterior control y	Profesional Universitario Abogado

N°.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	seguimiento a cada expediente.	Sustanciador
10	Proyectar oficio requiriendo al contribuyente mediante invitación formal para la cancelación de la deuda o la suscripción de un acuerdo de pago.	Técnico Administrativo
11	Revisión y firma del oficio por medio del cual se invita formalmente al contribuyente para la cancelación de la deuda o la suscripción de un acuerdo de pago	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
12	Entrevista con el deudor	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
13	Si atiende la invitación y paga la obligación se proyecta auto de terminación y archivo del expediente.	Técnico administrativo
14	Firma del auto de terminación y archivo por cancelación de la deuda	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
15	Si el deudor solicita plazo para el pago, verificar datos y documentación de la solicitud, si cumple con los requisitos solicitar garantía, conforme al Estatuto Tributario, liquidar la obligación y proyectar Acuerdo de Pago para la firma del Profesional Universitario (Ejecutor).	Profesional Universitario Abogado Sustanciador
16	Revisar y firmar Acuerdo de pago	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
17	Remitir para numeración y notificación el acuerdo de pago	Auxiliar Administrativo

N°.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
18	Numerar y remitir para notificación acuerdo de pago	Técnico Administrativo Despacho del Gobernador.
19	Notificar acuerdo de pago y remitir copia a la oficina de Cobro administrativo Coactivo	Técnico Administrativo Secretaria Privada.
20	Verificar el pago de la obligación pactada, en el evento de incumplir alguna cuota se continuará con el proceso de cobro coactivo.	Técnico Administrativo
21	Proyecto de oficio por medio del cual se solicita información de los bienes del deudor	Técnico Administrativo
22	Revisión y firma de oficio para solicitar información de los bienes del deudor.	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
23	Proyectar mandamiento de pago	Profesional Universitario Abogado Sustanciador
24	Revisión y firma del mandamiento de pago.	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
25	Elaborar citación para que el contribuyente se notifique del mandamiento de pago.	Técnico Administrativo
26	Proyectar acto de notificación del mandamiento de pago al deudor.	Técnico Administrativo
27	Revisar y firmar notificación del mandamiento de pago	Profesional Universitario Abogado Ejecutor

N°.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
28	En el evento en que no se pueda realizar la notificación personal, tramitar envío por correo del mandamiento de pago, previa información suministrada por el del Profesional Universitario Sustanciador que tiene a cargo el proceso.	Técnico Administrativo
29	En el evento en que devuelvan la correspondencia por correo diligenciar trámite de publicación en un periódico, previa información suministrada por el del Profesional Universitario Sustanciador que tiene a cargo el proceso.	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
30	Proyectar resolución por medio de la cual se resuelven las excepciones contra el mandamiento de pago (si fueran interpuestas)	Profesional Universitario Abogado Sustanciador
31	Revisión y firma de la resolución que resuelve las excepciones al mandamiento de pago	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
32	Remitir para numeración y notificación la resolución que resuelve las excepciones al mandamiento de pago	Auxiliar Administrativo
33	Numerar y remitir para notificación	Técnico Administrativo Despacho del Señor Gobernador
34	Notificar la resolución que resuelve las excepciones al mandamiento de pago y remitir a la oficina de cobro coactivo copia de dicho acto.	Técnico Administrativo Secretaria Privada
35	Proyectar auto para continuar con el proceso, una vez vencido el término para la notificación del mandamiento de pago y el deudor no haya interpuesto las excepciones o cancelado la obligación.	Profesional Universitario Abogado Sustanciador
36	Revisar y firmar auto de continuación del proceso de cobro	Profesional Universitario Abogado

N°.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
		Ejecutor
37	Proyectar resolución de embargo.	Profesional Universitario Abogado Sustanciador
38	Revisar y Firmar resolución de embargo.	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
39	Remitir para numeración la resolución de embargo	Auxiliar Administrativo
40	Numerar y devolver copia de la resolución que decreta el embargo a la Oficina de Cobro coactivo.	Técnico Administrativo Despacho del Gobernador
41	Proyectar oficios informando a las autoridades competentes la medida cautelar (embargo) para que se haga la anotación respectiva.	Técnico Administrativo
42	Revisar y firmar el oficio que informa a la autoridad competente la medida cautelar para su registro	Profesional Universitario Ejecutor
43	Proyectar resolución de desembargo, si la persona cancela la obligación-	Profesional Universitario Abogado Sustanciador
44	Revisar y firmar la resolución de desembargo	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
45	Remitir para numeración resolución de desembargo	Auxiliar Administrativo
46	Numerar y devolver a la Oficina de Cobro Coactivo	Técnico Administrativo del Despacho del Señor Gobernador

N°.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
47	Proyectar auto de terminación y archivo por cancelación total de la deuda	Profesional Universitario Abogado Sustanciador
48	Revisar y firmar auto de terminación y archivo por cancelación total de la deuda	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
49	Proyectar resolución de acuerdo de pago, en el evento en que el deudor solicite acuerdo de pago	Profesional Universitario Abogado Sustanciador
50	Revisar y firmar resolución de acuerdo de pago	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
51	Remitir para numeración y notificación la resolución de Acuerdo de Pago	Auxiliar Administrativo
52	Numerar resolución de Acuerdo de Pago y remitir para notificación	Técnico Administrativo Despacho del Señor Gobernador
53	Notificar resolución de Acuerdo de Pago y remitir copia de dicho acto a la Oficina de Cobro Coactivo.	Técnico Administrativo Secretaria Privada
54	Agotados las etapas estipuladas por la ley para que el contribuyente cancele su obligación y no se logre este objetivo o solicite acuerdo de pago, se continuara con el trámite de cobro – proyección de la resolución para continuar con la ejecución del proceso.	Profesional Universitario Abogado Sustanciador
55	Revisar y firmar la resolución que ordena continuar con la ejecución del proceso.	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
56	Proyectar el auto que contiene la Liquidación de las costas y gastos del proceso (liquidación provisional).	Profesional Universitario

N°.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
		Abogado Sustanciador
57	Revisar y firmar el auto que contiene la Liquidación de las costas y gastos del proceso (liquidación provisional)	Profesional Universitario Abogado Ejecutor
58	Notificar por correo del auto que contiene la liquidación de las costas y gastos del proceso al ejecutado del auto para que presente objeciones	Técnico Administrativo
59	Proyectar auto que aprueba la liquidación de costas y gastos procesales	Profesional Universitario Abogado Sustanciador
60	Revisar y firmar el Auto que aprueba la liquidación de costas y gastos procesales	Profesional Universitario Abogado Ejecutor

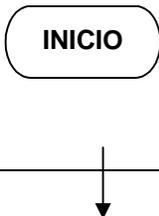
#### **Modificaciones al proceso de cobro coactivo:**

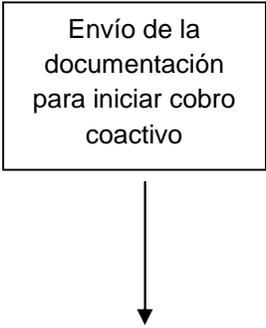
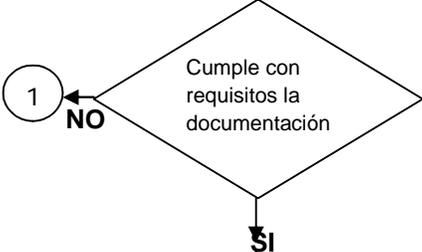
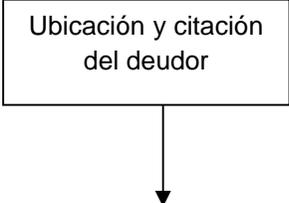
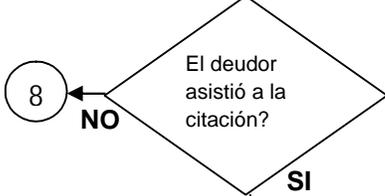
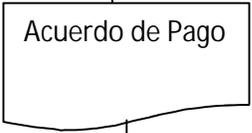
Se integro el paso número 6 en el paso número 5 puesto que el auxiliar puede conformar, radicar y foliar el expediente en un solo paso.

Se agrupo el paso número 9 con 10 puesto que el profesional ejecutor puede revisar firmar y repartir a los profesionales sustanciadores los expedientes.

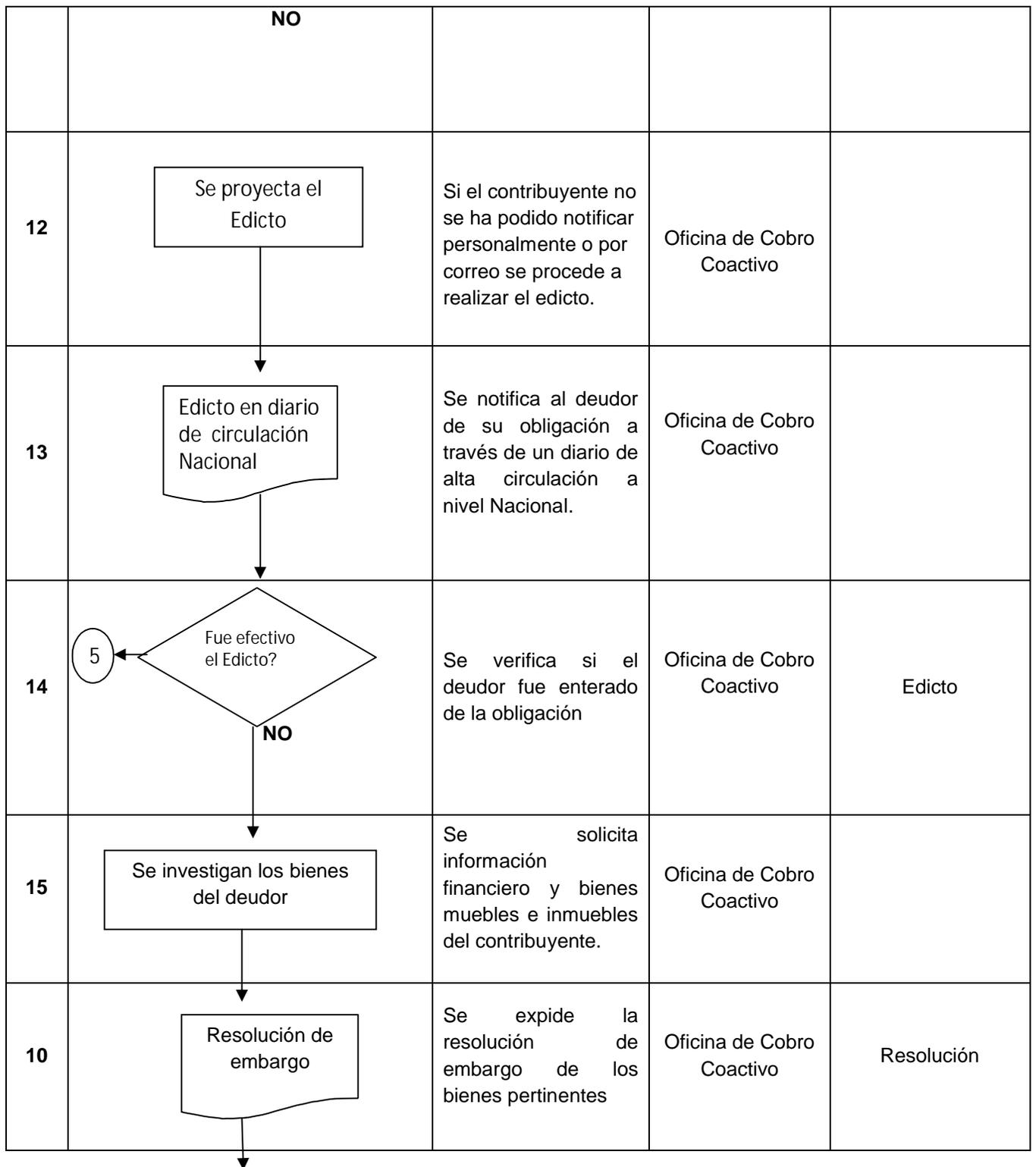
Se agrupo el paso 11 con el 12 puesto que el abogado sustanciador puede analizar el titulo ejecutivo.

#### **5.1 FLUJOGRAMA (Resumen del proceso de cobro coactivo)**

NO.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS
				

1	 <pre> graph TD     A[Envío de la documentación para iniciar cobro coactivo] --&gt; B{Cumple con requisitos la documentación}   </pre>	La coordinación de rentas de la secretaría Administrativa y Financiera de la Gobernación del Cauca, remite a la oficina de Cobro Coactivo, la liquidación oficial de aforo, debidamente ejecutoriada	Secretario Administrativo y Financiero	Emplazamiento, liquidación de aforo y ejecutoria.
2	 <pre> graph TD     B{Cumple con requisitos la documentación} -- NO --&gt; C((1))     B -- SI --&gt; D[Ubicación y citación del deudor]   </pre>	Se revisa que el título de la obligación sea clara, expresa y actualmente exigible,	Oficina de Cobro Coactivo	
3	 <pre> graph TD     D[Ubicación y citación del deudor] --&gt; E{El deudor asistió a la citación?}   </pre>	Se cita telefónicamente o se notifica a su residencia para que se presente a la oficina de cobro coactivo	Oficina de Cobro Coactivo	Oficios de Citación
4	 <pre> graph TD     E{El deudor asistió a la citación?} -- NO --&gt; F((8))     E -- SI --&gt; G[Acuerdo de Pago]   </pre>	El cliente se presenta a la oficina de Cobro Coactivo y se establece un pago voluntario de la obligación,	Oficina de Cobro Coactivo	Acta de Asistencia a la Citación
5	 <pre> graph TD     G[Acuerdo de Pago] --&gt; H[ ]   </pre>	Se constituye un acuerdo de pago donde se fijan el monto y periodo de pago	Oficina de Cobro Coactivo	Documento de Acuerdo de Pago

6		Se verifica si el deudor ha cumplido con lo estipulado en el acuerdo de pago	Oficina de Cobro Coactivo	
7		El deudor paga el total de la obligación.	Oficina de Cobro Coactivo	Se expide Paz y Salvo
8		Se realiza el auto de conocimiento para iniciar el proceso de cobro coactivo.	Oficina de Cobro Coactivo	
9		Se elabora el mandamiento de pago y su respectiva citación para la notificación, acompañado de medidas cautelares.	Oficina de Cobro Coactivo	Mandamiento de pago
10		Dar a conocer al deudor de forma personal o por correo	Oficina de Cobro Coactivo	Mandamiento de pago
11		Se verifican si el deudor fue enterado de la obligación	Oficina de Cobro Coactivo	Recibo de notificación



11		Se verifica si el deudor va a responsabilidad de la obligación	Oficina de Cobro Coactivo	
12		Se realiza con el fin de recuperar el valor de la obligación.	Oficina de Cobro Coactivo	
13				
14				

**Tabla 5. PLAN DE AUDITORIA COBRO COACTIVO**

PLAN DE AUDITORIA PARA LA OFICINA DE COBRO COACTIVO	
<b>Objetivo</b>	Verificar los procesos y procedimientos para hacer efectivas las obligaciones exigibles a favor de la Gobernación del Departamento del Cauca.

<b>Alcance</b>		El Cobro Coactivo vigencias 1999 a 2003 reportadas por parte de la Unidad de Impuestos y Rentas, Contralorías, Control Interno Disciplinario y demás dependencias de la Administración que presten merito ejecutivo		
<b>Criterios</b>		Manual de Cobro Coactivo, Estatuto Tributario Nacional, Constitución Política, Ordenanzas, normas generales Decretos y Resoluciones, normas generales de archivo, directrices de seguridad y normas de Policía en cuanto aprehensión y custodia de bienes incautados		
<b>Equipo Auditor</b>		Jaime Dorado, Diana Vidal y Javier Burbano		
<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>				
<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>LUGAR</b>	<b>INTERVIENEN</b>
11/05/10	9:00 am	Reunión de Apertura	Oficina Control Interno	Equipo Auditor y responsable del área auditada
11/05/10	11:00 am	Visita a Oficina de cobro Coactivo	Oficina Cobro Coactivo	Dra. Ximena Buchelly
11/05/10	2:00 pm	Cuantificación de los expedientes por vigencia.	Oficina Cobro Coactivo	Dra. Oneira Chilito
11/05/10	4:00 pm	Selección de expedientes (muestreo) para verificar el cumplimiento del proceso	Oficina Cobro Coactivo	Dra. Oneira Chilito
12/05/10	8:00 am	Revisión documental sobre los expedientes de muestreo de las vigencias 99-2003	Oficina Cobro Coactivo	Dra. Oneira Chilito
12/05/10	2:00 pm	Revisión documental sobre los expedientes de muestreo de las vigencias 99-2003	Oficina Cobro Coactivo	Dra. Oneira Chilito
13/05/10	8:00 am	Levantamiento magnético de los hechos relevantes de cada proceso que componen los expedientes de muestreo	Oficina Cobro Coactivo	Equipo Auditor
14/05/10	8:00 am	Levantamiento magnético de los hechos relevantes de cada proceso que componen los expedientes de muestreo	Oficina Cobro Coactivo	Equipo Auditor
17/05/10	8:00 am	Levantamiento magnético de los hechos relevantes de cada proceso que componen los expedientes de muestreo	Oficina Cobro Coactivo	Equipo Auditor
18/05/10	8:00 am	Levantamiento magnético de los hechos relevantes de cada proceso que componen los expedientes de muestreo	Oficina Cobro Coactivo	Equipo Auditor
18/05/10	2:00 am	Levantamiento magnético de los hechos relevantes de cada proceso que componen los expedientes de muestreo	Oficina Cobro Coactivo	Equipo Auditor
19/05/10	10:00 am	Levantamiento magnético de los hechos relevantes de cada proceso que componen los expedientes de muestreo	Oficina Cobro Coactivo	Equipo Auditor
20/05/10	2:00 pm	Levantamiento magnético de los hechos relevantes de cada proceso que componen los expedientes de muestreo	Oficina Cobro Coactivo	Equipo Auditor
21/05/10	9:00 am	Aplicación de encuestas a los funcionarios de la oficina de cobro coactivo	Oficina Cobro Coactivo	Equipo Auditor
24/05/10	9:00 am	Reunión del equipo Auditor para socializar y confirmar la información obtenida	Oficina Control Interno	Equipo Auditor
25/05/10	9:00 am	Elaboración del informe preliminar de la auditoría	Oficina Control Interno	Equipo Auditor
26/05/10	9:00 am	Socialización y discusión sobre el informe final con el equipo auditor y la responsable del área auditada	Oficina Control Interno	Equipo Auditor

## 5.2. INFORME DE AUDITORIA INTERNA

**PROCESO AUDITADO:  
COBRO POR JURISDICCIÓN COACTIVA A FAVOR DEL DEPARTAMENTO**

**CPT. JAIME ALBERTO DORADO ZUÑIGA  
AUDITOR LIDER**

**PASANTE. DIANA MARIA VIDAL  
PASANTE. JAVIER BURBANO  
AUDITORES DE APOYO**

**POPAYÁN MAYO 26 DE 2010**

**5.2.1. Objetivo**

**5.2.1.1 Objetivo General**

Verificar el cumplimiento de los procesos y procedimientos, normas de carácter legal y criterios de conservación y custodia de los expediente en el cobro de los créditos a favor del Departamento del Cauca originados por impuestos, sanciones, multas y demás derechos generados a cargo de personas naturales o jurídicas en el territorio Colombiano.

#### **5.2.1.2. Objetivos Específicos**

- e. Analizar los procesos y procedimientos aplicados en la oficina de Cobro Coactivo con el fin de proponer mejoras.
- f. Identificar el cumplimiento del procedimiento adoptado para el cobro coactivo.
- g. Realizar un diagnostico sobre los recursos humanos, físico, tecnológicos y logísticos, con los que cuenta la oficina de cobro coactivo para llevar a cabo debidamente sus funciones.
- h. Verificar el estado físico y su custodia en el cual se encuentran los expedientes para su cobro.
- i. Identificar el nivel de eficiencia con el cual se han adelantado las actuaciones correspondientes para llevar a cabo el proceso de cobro coactivo
- j. Establecer el nivel de coordinación e interacción con las diferentes dependencias de la Administración Departamental.
- k. Establecer la calidad de los funcionarios que se encuentran asignados al proceso

#### **5.2.2. Alcance de la Auditoria**

##### **5.2.2.1. Área Auditada**

La Oficina de Cobro Coactivo de la Gobernación del Departamento del Cauca. La responsable del proceso es la Dra. MARIA XIMENA RADA BUCHELI, Profesional Universitario con asignación de funciones mediante Decreto 0808 de febrero de 2010 para adelantar la jurisdicción coactiva a favor del Departamento.

El programa de auditorías establece que en lo referente al Impuesto Sobre Vehículos Automotores (ISVA), su alcance se delimite a los expedientes que se encuentren radicados en la Oficina de Cobro Coactivo y sobre los cuales se haya iniciado o concluido el proceso por vía jurisdiccional en las vigencias 1999, 2000,

2001, 2002 y 2003. En lo referente a los demás procesos que se encuentran radicados por conceptos diferentes al ISVA y que siguen curso de cobro por vía jurisdiccional a favor del ente gubernamental, la auditoria abarca los nueve (9) expedientes identificados y radicados en vigencias 2009 y anteriores y sobre los cuales se viene adelantando el proceso.

El equipo auditor se basó en la metodología que establece la norma de calidad NTCGP 1000-2004 y la norma técnica colombiana de Icontec NTC-ISO 19011 como directriz para la auditoria de los Sistemas Integrales de Gestión.

#### **5.2.2.2. Procesos Auditados**

La auditoria corresponde al proceso de cobro coactivo del Departamento, cuyo propósito es el de hacer efectivas las obligaciones exigibles a favor de la Gobernación del Departamento del Cauca; la auditoria evalúa la efectividad y legalidad de dicho proceso.

#### **5.2.2.3. Equipo de Trabajo**

Auditor Líder: CPT **JAIME ALBERTO DORADO ZUÑIGA** Profesional Universitario de la Oficina de Control Interno de la Gobernación del Cauca; Auditores de Apoyo **DIANA MARIA VIDAL** y **JAVIER ALFONSO BURBANO**, Pasantes de la Universidad del Cauca

#### **5.2.2.4. Tiempo Cubierto**

La información y los procedimientos se evalúan con corte a 26 de mayo de 2010

#### **5.2.3. Criterios DE Auditoria**

1. Manual de Procedimientos de Cobro Coactivo.
2. Estatuto Tributario Nacional.
3. Manual de Cobro Coactivo Administrativo para entidades Territoriales
4. Ordenanzas 014 de 1997.
5. Constitución Política
6. Normas Generales de Archivo
7. Ley 6 de 1992
8. Dto 1066 de 2006
9. Ley 788 de 2002
10. Ley 488 de 1998
11. Dto. 0808 de 2010
12. NTCGP 1000-2004
13. NTC ISO 19011
14. Código DE Procedimiento Civil

#### **5.2.4. METODOLOGIA Y PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS**

Para el logro de los objetivos propuestos, se realizaron las siguientes actividades:

- Se solicitó información documental a la Oficina de Cobro Coactivo
- Se solicitó a la Oficina de Planeación y Coordinación copia de la validación del procedimiento de Cobro Coactivo.
- Se documentó al Grupo Auditor en cuanto a los criterios que aplican en el proceso.
- Se utilizaron diferentes procedimientos de auditoría, como son la Observación, entrevistas, encuestas y listas de chequeo, encaminadas a establecer la organización, disposición y cumplimiento de los procedimientos establecidos y la capacidad de gestión del Grupo asignado.

Una vez adelantada la reunión de apertura, la cual se realizó el día martes 11 de Mayo, en la Oficina de Control Interno, se concertó el Plan de Auditoria a seguir y se formalizó con la aprobación del Grupo de funcionarios de la Oficina Auditada el procedimiento a seguir, el cual fue llevado a cabo en su totalidad.

Posteriormente el Grupo Auditor se desplazó a la Oficina Auditada y previa presentación personal, se procedió a observar las instalaciones y el estado de los expedientes radicados, encontrando que los contratistas del SENA se encontraban adelantando una labor muy importante en la organización de los expedientes, labor esta que posteriormente se vio interrumpida por cuanto estos contratistas fueron trasladados la Unidad de Impuestos y Rentas.

Inicialmente el Auditor Líder solicita a los señores Pasantes de la Universidad del Cauca, se sirvan levantar un cuadro en el cual se detalle el proceso adelantado sobre expedientes que se encuentran actualmente en poder de los Técnicos Administrativos cumpliendo funciones de Abogados Sustanciadores y poder establecer el avance y viabilidad, para ejercer su cobro. Producto de esto, se obtiene un listado de treinta y cinco (35) vehículos.

El equipo auditor diseñó y aplicó un formato de encuesta y entrevista a los funcionarios con el objeto de recopilar información y verificar el cumplimiento de las actividades consignadas en el manual de funciones. (Ver anexo A)

#### **5.2.4.1. Encuesta a los Funcionarios De Cobro Coactivo**

Tabla 6. ¿Cuenta usted con acto administrativo de asignación específica de funciones para ejercer la jurisdicción coactiva a favor del ente departamental?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>1</b>	<b>25%</b>
<b>NO</b>	<b>3</b>	<b>75%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

De un total de 4 encuestados, el 25% respondió que si cuenta con acto administrativo de asignación específica de funciones para ejercer la jurisdicción coactiva a favor del ente departamental y el 75% respondió que no.

Tabla 7. ¿Sus funciones están enmarcadas dentro de lo que establece la ley 6 de 1992, Art.112 para el cobro con jurisdicción coactiva de los créditos a favor del Departamento?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>NO</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

De un total de 4 encuestados, el 100% respondió que sus funciones si están enmarcadas dentro de lo que establece la ley 6 de 1992, Art.112 para el cobro con jurisdicción coactiva de los créditos a favor del Departamento.

Tabla 8. ¿Para el procedimiento de jurisdicción coactiva se tienen en cuenta las normas generales del proceso ejecutivo establecidas en el código de procedimiento civil?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>3</b>	<b>75%</b>
<b>NO</b>	<b>1</b>	<b>25%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

De un total de 4 encuestados, el 75% respondió que para el procedimiento de jurisdicción coactiva si se tienen en cuenta las normas generales del proceso ejecutivo establecidas en el código de procedimiento civil, el 25% respondió que no.

Tabla 9 ¿Se ha tenido en cuenta la cuantía mínima en los casos en que la ley permite la actuación directa del contribuyente sin requerir de apoderado?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>3</b>	<b>75%</b>
<b>NO</b>	<b>1</b>	<b>25%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

De un total de 4 encuestados, el 75% respondió que si se ha tenido en cuenta la cuantía mínima en los casos en que la ley permite la actuación directa del contribuyente sin requerir de apoderado, el 25% respondió que no.

Tabla 10 ¿Esta investido usted como juez de ejecuciones fiscales para ejercer la jurisdicción coactiva?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>		
<b>NO</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

De un total de 4 encuestados, el 100% respondió que no está investido como juez de ejecuciones fiscales para ejercer la jurisdicción coactiva.

Tabla 11 ¿Se encuentran debidamente ejecutoriados los títulos recibidos para el cobro coactivo?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Todos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Muchos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Algunos</b>	<b>2</b>	<b>50%</b>
<b>Pocos</b>	<b>2</b>	<b>50%</b>
<b>Ningunos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

De un total de 4 encuestados, el 50% respondió que algunos y el otro 50% respondió que pocos de los títulos recibidos se encuentran debidamente ejecutoriados para el cobro coactivo.

Tabla 12 ¿Están debidamente identificados con número de registro o identificación procesal única los expedientes que adelanta la Oficina de Cobro Coactivo?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Todos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Muchos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Algunos</b>	<b>3</b>	<b>75%</b>
<b>Pocos</b>	<b>1</b>	<b>25%</b>
<b>Ningunos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

De un total de 4 encuestados, el 75% respondió que algunos y el otro 25% respondieron que pocos de los expedientes a los cuales se adelanta proceso cuentan con número de registro o identificación procesal única.

Tabla 13. ¿Los títulos recibidos contienen obligaciones claras, expresas y exigibles a favor del Departamento?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Todos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Muchos</b>	<b>1</b>	<b>25%</b>
<b>Algunos</b>	<b>2</b>	<b>50%</b>
<b>Pocos</b>	<b>1</b>	<b>25%</b>
<b>Ningunos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

De un total de 4 encuestados, el 25% respondió que muchos, el 50% respondió que algunos y el otro 25% respondió que pocos de los títulos recibidos contienen obligaciones claras, expresas y exigibles a favor del Departamento.

Tabla 14. ¿En los títulos recibidos se puede identificar claramente al deudor o sujeto pasivo?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Todos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Muchos</b>	<b>1</b>	<b>25%</b>
<b>Algunos</b>	<b>2</b>	<b>50%</b>
<b>Pocos</b>	<b>1</b>	<b>25%</b>
<b>Ningunos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

De un total de 4 encuestados, el 25% respondió que muchos, el 50% respondió que algunos y el otro 25% respondió que en pocos de los títulos recibidos se puede identificar claramente el deudor o sujeto pasivo.

Tabla 15. ¿Se han realizado devoluciones de expedientes por falta de firmeza y por consiguiente se ha perdido la ejecución del título?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Todos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Muchos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Algunos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Pocos</b>	<b>2</b>	<b>50%</b>
<b>Ningunos</b>	<b>2</b>	<b>50%</b>
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

De un total de 4 encuestados, el 50% respondió que pocos y el otro 50% que ninguno de los expedientes se ha devuelto por falta de firmeza y por consiguiente se haya perdido la ejecución del título.

Tabla 16. ¿Se ha decretado embargo y secuestro preventivo a los bienes del deudor o sujeto pasivo?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Todos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Muchos</b>	<b>1</b>	<b>25%</b>
<b>Algunos</b>	<b>2</b>	<b>50%</b>
<b>Pocos</b>	<b>1</b>	<b>25%</b>
<b>Ningunos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

De un total de 4 encuestados, el 25% respondió que se han decretado muchos, el 50% respondió que algunos y el otro 25% que pocos embargos y secuestros preventivos a los bienes del deudor o sujeto pasivo.

Tabla 17. ¿Se han rematado bienes embargados para hacer efectivo el pago de las obligaciones?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Todos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Muchos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Algunos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Pocos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Ningunos</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

De un total de 4 encuestados, el 100% respondió que no se ha rematado ningún bien embargado para hacer efectivo el pago de las obligaciones.

Tabla 18. ¿En qué grado ha sido efectivo el cobro persuasivo en las obligaciones entregadas a jurisdicción coactiva?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Alto</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Medio</b>	<b>3</b>	<b>75%</b>
<b>Bajo</b>	<b>1</b>	<b>25%</b>
<b>Nulo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

De un total de 4 encuestados, el 75% respondió que el cobro persuasivo de las obligaciones con jurisdicción coactiva ha sido efectivo en un grado medio, el otro 25% respondió que en un grado bajo.

Tabla 19. ¿En qué grado ha sido efectiva la invitación formal en las obligaciones entregadas a jurisdicción coactiva?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Alto</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Medio</b>	<b>3</b>	<b>75%</b>
<b>Bajo</b>	<b>1</b>	<b>25%</b>
<b>Nulo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

De un total de 4 encuestados, el 75% respondió que la invitación formal en las obligaciones con jurisdicción coactiva ha sido efectiva en un grado medio, el otro 25% respondió que en un grado bajo.

Tabla 20. ¿En qué grado ha sido efectiva la llamada telefónica en las obligaciones entregadas a jurisdicción coactiva?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Alto</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Medio</b>	<b>2</b>	<b>50%</b>
<b>Bajo</b>	<b>2</b>	<b>50%</b>
<b>Nulo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

De un total de 4 encuestados, el 50% respondió que la llamada telefónica en las obligaciones con jurisdicción coactiva ha sido efectiva en un grado medio, el otro 50% respondió que en un grado bajo.

Tabla 21. ¿En qué grado ha sido efectiva la entrevista o negociación verbal en las obligaciones entregadas a jurisdicción coactiva?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Alto</b>	<b>1</b>	<b>25%</b>
<b>Medio</b>	<b>2</b>	<b>50%</b>
<b>Bajo</b>	<b>1</b>	<b>25%</b>
<b>Nulo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

De un total de 4 encuestados, el 25% respondió que la entrevista o negociación verbal en las obligaciones con jurisdicción coactiva ha sido efectiva en un grado alto, el 50% respondió que en un grado medio y el otro 25% respondió que en un grado bajo.

Tabla 22. ¿En qué grado se ha optado por emitir los mandamientos de pago al fracasar el cobro persuasivo?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
--	-------------------	-------------------

<b>Alto</b>	<b>1</b>	<b>25%</b>
<b>Medio</b>	<b>3</b>	<b>75%</b>
<b>Bajo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Nulo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

De un total de 4 encuestados, el 25% respondió que en un alto grado se ha optado por emitir los mandamientos de pago al fracasar el cobro persuasivo, el otro 75% respondió que en un grado medio.

Siguiendo con el desarrollo de la Auditoria se solicitó formalmente a la Dra. BIBIANA MARIA JIMENEZ, se revisara la parte legal y el procedimiento jurídico adoptado en cuanto a los expedientes que se encuentran radicados y en poder de la Dra. ONEIRA SILVA CHILITO, sobre los cuales adelanta desde el año 2008 bajo la responsabilidad del Dr. DANIEL LUNA FALS, el proceso de cobro y que reflejan la labor que se ha venido desarrollando al interior de esa dependencia, antes del ingreso de la Dra. RADA BUCHELI. Sobre estos expedientes se resumió por parte de la Auditora, lo siguiente:

1- Demandado: CARLOS IVAN ADRADA: correspondiente a agencias en derecho, decretadas por el Juzgado Primero Laboral del Circuito, en cuantía de \$100.000.00, recibido en la oficina de cobro coactivo el día 14 de septiembre de 2009. A fecha mayo 22 de 2010 no se encontró en el expediente actuación alguna por parte de este despacho.

2- Demandado: JOSE FERNANDO PITO ZAMORA: ex gerente de la Lotería del Cauca, el proceso correspondiente a sanción disciplinaria impuesta por la Procuraduría Regional del Cauca. Algunas de las actuaciones adelantadas son:

- El 14 de junio de 2005 el gerente de la Lotería del Cauca remite copia de la sentencia emitida por la Procuraduría Regional del Cauca en la cual se sanciona disciplinariamente al ex gerente JOSE FERNANDO PITO ZAMORA, al Gobernador para que se haga efectiva dicha sanción, multa por un valor de \$4.743.760.00 pesos.
- Se expide por parte de la Gobernación la Resolución No. 744 del 19 de julio de 2005 por medio de la cual se comisiona al Dr. Crisanto Moncayo para adelantar el cobro coactivo.
- El 5 de agosto de 2005 el citado Profesional profiere el auto de mandamiento de pago.
- Por medio de la resolución No. 01 del 3 de octubre de 2005 se ordena el embargo de los dineros depositados en cuentas a nombre del demandado.

- Por medio de la resolución No. 002 del 21 de octubre de 2005 se decreta el embargo de inmueble de propiedad del demandado.
- El embargo no es inscrito en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos, por cuanto el Registrador lo devuelve argumentando que ya existía otro embargo de jurisdicción coactiva por parte de la Contraloría Departamental y pide aclaración al respecto, si se trata del mismo embargo u otro diferente. NO SE ENVIA ACLARACION AL RESPECTO, por lo tanto no se registra el embargo.
- El 12 de octubre de 2005 se embargan cuentas del demandado en el Banco de Colombia, el 18 de noviembre del mismo año se embarga cuenta de Davivienda, de esta cuenta \$999.007.00 fueron girados a la Tesorería General del Departamento.

3-Demandada: BLANCA INES CHAVEZ, ex secretaria de Educación del Departamento, cobro por concepto de sanción disciplinaria impuesta por la Procuraduría Regional del Cauca.

- Por medio de oficio No. 2191 del 17 de octubre de 2007 la procuraduría remite copia del fallo por medio del cual impusieron la sanción disciplinaria, a la Gobernación del Cauca para hacerla efectiva.
- La Gobernación expide la resolución No. 5174 del 24 de octubre de 2007 por medio de la cual hace efectiva la sanción disciplinaria.
- El 16 de enero del 2008 se remite al Dr. Crisanto Moncayo la resolución que hace efectiva la sanción para el cobro coactivo.
- El 13 de marzo de 2008 se expide el mandamiento de pago.
- Se decreta embargo de cuentas bancarias, se embarga vehículo automotor, el cual es inmovilizado.
- La demandada propone acuerdo de pago, para lo cual se expide la resolución No. 0246 del 19 de enero de 2009, por medio del cual se concede un plazo de 5 meses para el pago en cuotas de \$573.688, teniendo en cuenta que en las cuentas embargadas se recupero el mayor capital de la sanción.
- Por medio de la resolución No. 0524 del 2 de febrero de 2009 se ordena el desembargo de las cuentas bancarias.
- El último pago se efectuó el día 10 de septiembre de 2009 por un valor de \$300.000, quedando un saldo pendiente de cancelar de \$273.688.00.
- El día de hoy 24 de mayo de 2010 consigna el valor pendiente de pago, quedando totalmente cancelado el valor de la multa.

4-Demandado: NELSON VIVEROS OBREGON: ex funcionario del hospital de Guapi – Dirección Departamental de Salud, por concepto de sanción disciplinaria, multa por un valor de \$11.808.684.00

- El 12 de junio de 2007 la Procuraduría Regional del Cauca remite copia del fallo por medio del cual imponen sanción disciplinaria al demandado
- El 8 de octubre de 2007 el demandado propone acuerdo de pago a la Dirección Departamental de Salud en liquidación, autoriza el descuento de \$5.000.000 de pesos de las cesantías definitivas a las que tiene derecho, igualmente propone pagar el saldo en mensualidades de \$120.000.00
- El 20 de noviembre de 2007, la Dirección Departamental de Salud en liquidación remite a la oficina de cobro coactivo de la Gobernación el proceso, ya que allá no cuentan con oficina de cobro coactivo.
- El 22 de noviembre de 2007, se le remite por parte del coordinador de cobro coactivo oficio al demandado informándole que para poder aprobar el acuerdo de pago propuesto, debe ofrecer garantía que respalde la propuesta.
- El 16 de abril de 2008 se libra el mandamiento de pago por valor de \$11.808.684, el cual es debidamente notificado al apoderado del demandado el día 14 de mayo de 2008.
- Se realiza el descuento de las cesantías, pero estas son depositadas en cuentas de la Dirección Departamental de Salud en liquidación el día 3 de diciembre de 2008.
- La oficina de cobro coactivo solicita a la Doctora Liliana Guerrero funcionaria de la Secretaria de Salud en la Oficina de Presupuesto se giren los recursos descontados a la cuenta de tasas y multas de la Tesorería General del Departamento, a lo cual la funcionaria envía oficio solicitando se informe a favor de que entidad se ordenó el pago de la sanción.
- El 5 de enero de 2009 se oficia a la Doctora Liliana Guerrero informando que es a favor de la Tesorería de la Dirección Departamental de Salud, hoy Secretaría de Salud, y que los recursos deben remitirse a la Tesorería General del Departamento cuenta tasas y multas, para poder continuar con el cobro del saldo. Fue la última actuación.

5-Demandado: BETSABE OMEN: Reintegro de recursos consignados equivocadamente, en cuantía de \$5.565.012.00

- Por medio del decreto No. 0382 del 15 de julio de 2009 se ordena el reintegro de dineros cancelados por nivelación y homologación a los que no tenía derecho.

- La demandada interpone recursos contra la resolución, los cuales son resueltos mediante oficio suscrito por el Gobernador con el V.B. de la Secretaria de Educación, de fecha 10 de noviembre de 2009.
- El 23 de octubre de 2009 la demandada propone acuerdo de pago de \$90.000 mensuales, teniendo en cuenta que es pensionada con el salario mínimo. Fue la última actuación.

6-Demandado: PEDRO DOMEQ COLOMBIA S.A.: cobro correspondiente a 6 liquidaciones oficiales de revisión.

- El 8 de septiembre de 2003 la Unidad de Impuestos y Rentas inicia investigación por diferencias en la liquidación privada del impuesto, en 6 liquidaciones.
- El 11 de noviembre de 2003 se realiza un requerimiento especial para modificar la liquidación, por parte de la Unidad de Impuestos y Rentas.
- El 9 de diciembre de 2003 la representante legal de Pedro Domecq realiza respuesta al requerimiento especial.
- El día 30 de julio de 2004 la Unidad de Impuestos y Rentas en ejercicio de su función de fiscalización realiza la liquidación de revisión.
- El 2 de agosto de 2004, la representante legal de Pedro Domecq interpone recurso de reconsideración contra la liquidación de revisión.
- Por medio de las resoluciones Nos. 1281, 1282, 1283, 1284, 1291 y 1292, la administración departamental resuelve el recurso de reconsideración, en forma negativa.
- La empresa Pedro Domecq, presenta ante el Tribunal Contencioso Administrativo demanda de nulidad contra las anteriores resoluciones.
- El día 15 de febrero de 2008, son remitidas a la oficina de cobro coactivo las 6 liquidaciones oficiales de revisión para su cobro.
- El 6 de octubre de 2008 el Dr. Crisanto Moncayo remitió a la Dra. Oneira Silva las resoluciones para cobro coactivo, informándole del proceso de nulidad ante el Tribunal Contencioso Administrativo del Cauca, y alertándola además de que se deben notificar inmediatamente el auto de mandamiento de pago, para evitar la prescripción de la acción de cobro.
- El 10 de noviembre de 2008 se expide el mandamiento de pago.
- El 18 de noviembre se notifica el mandamiento de pago.

- El 26 de noviembre de 2008 la representante legal de la empresa propone excepciones contra el mandamiento de pago, con base en la demanda de nulidad que cursa contra las resoluciones que dieron origen al mandamiento de pago.
- El día 16 de julio de 2007 se expide la resolución No. 4215 por medio de la cual se cambia la razón social por PDC VINOS Y LICORES LTDA.
- Por medio de la Resolución No. 003 del 1 de diciembre de 2008 la Secretaría Administrativa y Financiera acepta las excepciones y suspende el proceso de cobro. Es la última actuación que figura en el expediente.

7-Demandado: NUBIA BELEN SALAZAR: cobro correspondiente a proceso disciplinario, reintegro por valor de \$17.169.433.

- El 11 de abril de 2005 control interno disciplinario emite fallo de primera instancia, ordenando el reintegro de la suma indicada.
- El 12 de noviembre de 2008, el Gobernador emite fallo de segunda instancia.
- Por medio de la Resolución No. 9555 de diciembre de 2008 el Gobernador hace efectiva la sanción disciplinaria.
- El día 17 de marzo de 2009 se libra el mandamiento de pago.
- Por medio de la Resolución No. 2098 del 20 de marzo de 2009, la secretaria administrativa y financiera ordena el embargo de las cesantías y demás emolumentos del demandado.
- El día 6 de abril de 2009 el demandado propone acuerdo de pago con las cesantías definitivas.
- El día 17 de abril de 2009 se expide la resolución no. 2978 por parte de la Secretaría Administrativa, por medio de la cual se concede plazo para pago de la obligación.
- El coordinador de hojas de vida no permite el trámite de los certificados necesarios para el trámite de las cesantías hasta tanto no se firme un acuerdo de pago, a lo que el Dr. Luna Fals le envía un oficio a la Secretaria de Educación, para que le imparta instrucciones al coordinador de hojas de vida, de que el no tiene porque solicitar acuerdos de pago cuando ya existe una oficina de cobro coactivo. Es la última actuación en el expediente.

8-Demandado: SIERRA ARBELAEZ Y CIA S. en C.: cobro por omisión de declaraciones.

- El 27 de diciembre de 2007 la Unidad de Impuestos y Rentas expide la liquidación oficial de aforo e imposición de sanción por no declarar el impuesto al consumo.
- El 3 de febrero de 2007, el señor Pedro Nel Sierra López liquidador de la empresa, propone acuerdo de pago, del valor liquidado en 6 cuotas de \$7.316.537, desde el mes de abril de 2007 hasta el mes de enero de 2008
- El 28 de febrero de 2007 se realiza la notificación al señor Pedro Nel Sierra de la liquidación de aforo más sanción por valor de \$43.899.223.00
- El 21 de marzo de 2007 el señor Sierra firma pagare por valor de \$43.899.223.
- La Secretaria Administrativa y Financiera expide la Resolución No. 0728 del 23 de marzo de 2007 por medio de la cual concede facilidades para el pago de las obligaciones fiscales.
- El señor Sierra consigna el valor de 3 cuotas entre los meses de abril a agosto de 2007, pero no vuelve a cancelar ninguna otra cuota, incumpliendo el plazo concedido.
- El 14 de noviembre de 2008 la Administrativa revoca la resolución por incumplimiento en los plazos y ordena la reanudación del proceso de cobro coactivo. Este es notificado por edicto el día 16 de diciembre de 2008. Existe constancia de ejecutoria de liquidación oficial e imposición de la sanción de aforo del 27 de febrero de 2007, el día 31 de marzo de 2007.
- Con base en la resolución que revocó los plazos concedidos, se re liquida nuevamente la obligación, a un valor de \$44.018.640.00
- El 31 de marzo de 2009 remiten el proceso a cobro coactivo.
- El 20 de mayo de 2009 la oficina de cobro coactivo expide el mandamiento de pago, el cual se envía la notificación por correo, pero es devuelta por cuanto en la dirección suministrada ya no está la empresa. Es la última actuación que figura en el expediente.

9-Demandado: JUAN PABLO MATTA CASAS: proceso por cobro de multa originada en sanción disciplinaria impuesta por la Procuraduría Regional del Cauca, por valor de \$10.444.282.00

- El 14 de enero de 2008 informa la Procuraduría al Gobernador del Departamento de dos sanciones impuestas al demandado, correspondientes a dos suspensiones, una por tres y la segunda por cinco meses, en el ejercicio del cargo, las cuales al no poder hacerse efectivas, se convierten en multa.

- Se profiere por parte de la Gobernación la resolución No. 00016 del 2 de abril de 2008 por medio de la cual se ordena el embargo de dineros que se le adeuden al señor Matta Casas, a lo cual la señora Tesorera General del Departamento informa que al señor Matta no se le adeuda por parte del Departamento ningún dinero.
- El día 9 de abril de 2008 la oficina de cobro coactivo profiere el mandamiento de pago.
- El día 18 de junio de 2008 el demandado abona el valor de \$3.265.086, quedando un saldo pendiente de \$3.265.086 que él propone que se divida en 24 cuotas de \$317.672.00 mensuales.
- La administración expide la resolución No. 0023 del 19 de junio de 2008 por medio de la cual se concede facilidades de pago en los términos propuestos por el demandado, a partir del 1 de agosto de 2008.
- Hasta la fecha ha cancelado todas las cuotas.

Paso seguido, en reunión realizada en la Oficina de Control Interno el día 24 de mayo de 2010, el equipo Auditor hace un análisis de los hallazgos encontrados de la manera que se describen a continuación.

## **5.2.5 HALLAZGOS DE AUDITORIA**

Con fundamento en los objetivos planteados, revisando la información, comparando los criterios con las evidencias aportadas y aplicando las técnicas de auditoría, se han podido definir hallazgos de tipo Positivo y Negativo, así:

### **5.2.5.1- HALLAZGOS POSITIVOS**

- a. Se evidenció la existencia de procedimientos revisados y validados por la Secretaría de Planificación y Coordinación Departamental, debidamente aprobados por le Oficina de Cobro Coactivo para el ejercicio de la Jurisdicción Coactiva.
- b. Existe delegación expresa mediante Decreto 0808 de febrero de 2010, a nombre de la Dra. XIMENA RADA BUCHELI, para ejercer en primera instancia la Jurisdicción Coactiva a nombre del Departamento.
- c. Se aplican políticas y disposiciones legales expresas, especialmente las establecidas en la Ley 6 de 1992, Dto. 1066 de 2006 y Ley 788 de 2002, que

reglamentan el ejercicio del cobro administrativo coactivo a favor de las entidades del orden territorial y el CPC.

d. Solo en el presente año la Oficina de Cobro Coactivo inicia un proceso claro y completo de implementación y ejecución por vía Jurídica de los cobros a favor del Departamento, acorde a lo establecido en el Estatuto Tributario Art. 823 y siguientes, bajo los lineamientos que estableció la Ley 788 de 2002. Antes, no se encontraba una estructura administrativa de trabajo como la que existe en este momento.

e. Se encontró un grupo de trabajo motivado y encaminado a lograr resultados en el cobro de los créditos a favor del Departamento, con oficina independiente, equipos de cómputo y conexión a Internet para el efectivo desarrollo, consultas y actualización de bases de datos. Así como la debida línea telefónica para interactuar con el resto de la Administración Departamental, ya que su ubicación está por fuera del Edificio Gobernación.

f. Excelente disposición a colaborar en el desarrollo de la auditoria programada.

#### **5.2.5.2- HALLAZGOS NEGATIVOS.**

a. Se encontraron expedientes recibidos correspondientes a vigencias 99 – 2003 sin revisión efectiva en la cual se pueda establecer la real y adecuada existencia de un título efectivamente ejecutoriado y que preste merito ejecutivo.

b. Existencia de expedientes incompletos, en los cuales se pudo evidenciar la falta de documentación básica que respalde las actuaciones de la Oficina de cobro coactivo.

c. Incompleta asignación del número de registro y/o identificación procesal en expedientes recibidos, lo que no permite establecer un número real de títulos, encontrando archivos no organizados en debida forma, en los cuales se tiene como rotulo el número de la Placa del Vehículo, y no, el numero del expediente.

d. Se evidenciaron grandes inconsistencias en el cumplimiento de las fechas de notificación y ejecutoria, especialmente en el Impuesto Sobre Vehículos Automotores, debilitando el proceso de cobro coactivo y dejando serias dudas en la validez del título ejecutivo.

e. Desactualización de las bases de datos por cuanto las que se recibieron de la Unidad de Impuestos y Rentas, están obsoletas y/o no se encuentran completas. Estas falencias en las direcciones y datos de los deudores ha generado gran volumen de devoluciones del correo sin que se logre su efectiva notificación en las actuaciones de la Administración, especialmente en el proceso anterior de fiscalización.

f. Se pudo establecer la falta de seguimiento a los acuerdos de pago, sin que se hayan generado por parte del responsable del proceso los oficios de advertencia a los deudores que incumplen los acuerdos de pago firmados.

g. Falta de seguridad en las zonas de archivo, en los escritorios y en general, las instalaciones oficiales donde funciona actualmente la Oficina de Cobo Coactivo. Edificio CRC sede EMTEL piso segundo.

h. No se ha brindado la capacitación a los funcionarios de la Oficina Auditada en cuanto a la generación de las obligaciones tributarias a favor del Departamento, esto es, en el manejo fiscal del ISVA, ni en el proceso de cobro coactivo. No se evidencia un criterio unificado en el establecimiento de plazos y valores al momento de conciliar la deuda.

j. Se encuentran en esta dependencia expedientes para cobro por las vigencias 20001, 2002 y 2003 sobre los cuales no se ha adelantado gestión alguna por cuanto no se encuentran debidamente entregados ni inventariados, siendo recibidos en vigencias anteriores y sobre los cuales la Dra. RADA BUCHELI, ha manifestado no haber asumido la responsabilidad al carecer de la formalidad en su radicación y su entrega.

k. Se evidenció la existencia de títulos expedidos por fuera del término legal y por consiguiente su notificación extemporánea carece totalmente de fundamento legal para hacerse exigible por vía jurídica.

l. Debilidad en el procedimiento de notificación del mandamientos de pago, ya que por falta de tiempo no se adelantó un revisión exhaustiva sobre el proceso previo de fiscalización adelantado a esos expedientes.

m. Mal estado de los documentos (publicaciones en prensa) en los cuales se demuestra la notificación de algunos actos de la Administración, por su constante manipulación y deficiente cuidado en su archivo, careciendo totalmente de soporte sistematizado que permita su consulta.

n. Descoordinación administrativa entre la Oficina de Cobro Coactivo y la Unidad de Impuestos y Rentas, evidenciando la entrega de expedientes en forma incompleta, esto es, con faltantes de soportes, especialmente los emplazamientos que muchos de ellos fueron reportados independientemente para que la Oficina Auditada los organizara y adjuntara al expediente.

o. No se encontró control sistematizado o físico interno de expedientes en donde se pueda establecer la responsabilidad en su manejo por parte de los funcionarios asignados al proceso, más cuando el número de expedientes es tan elevado.

p. Falta de previsión en el manejo y conservación de los expedientes, ya que su constante manipulación deteriora su archivo y muchos de ellos no se encuentran

debidamente foliados, lo que debilita su calidad como prueba documental en el proceso de cobro por vía jurisdiccional.

q. En el caso del Sr. JOSE FERNANDO PITO ZAMORA, se denota gran falta de diligencia, ya que desde el año de 2005 no se ha realizado ninguna acción tendiente a realizar el cobro de la multa impuesta por sanción, no se insistió en el embargo del bien inmueble que figura a nombre del deudor, así como tampoco se ha verificado si posteriormente el demandado ha adquirido nuevos bienes que se puedan perseguir. Además, se pudo evidenciar la falta de constancia en la notificación del mandamiento de pago y no se ha gestionado su localización para ejecutar la obligación a cargo del deudor.

r. En el proceso de la Señora BLANCA INES CHAVEZ, resalta el hecho de que la Administración ha permitido un total incumplimiento a la Res. 0246 de enero 19 de 2009, sin haberse manifestado al respecto y la demandada no ha cancelado ninguna de sus obligaciones en la forma concertada, evidenciándose mora continua durante todo el plazo establecido para el cumplimiento de la obligación.

s. En el expediente a nombre del Sr. NELSON VIVEROS OBREGON, se observa que ha transcurrido más de un año sin que se haya realizado actuación alguna tendiente al cobro del saldo adeudado. Aunque existe una propuesta de acuerdo de pago por parte del deudor, no se ha adelantado gestión alguna para que los recursos descontados de las cesantías definitivas ingresen a la cuenta de tasas y multas de la Tesorería General del Departamento.

t. En el caso de la Sra. BETSABE OMEN, se observa que pasados siete (7) meses la Administración no ha adelantado actuación alguna de cobro a pesar de existir propuesta de acuerdo de pago por parte de la deudora. En el expediente no se logra evidenciar la existencia de descuento alguno y mucho menos, actuación administrativa que permita verificar si el descuento se está realizando y su reporte esta anexo al expediente.

v. En el expediente de la Sra. NUBIA BELEN SALAZAR, igualmente se evidencia negligencia en el cobro, pues ha transcurrido casi un año, sin que se haya realizado ninguna actuación, no se ha elevado consulta al Fondo de Prestaciones del Magisterio sobre el trámite de las cesantías definitivas de la deudora, haciéndose urgente tomar medidas para hacer efectivo el pago de la obligación.

w. En el caso del Sr. PEDRO NEL SIERRA, existe nuevamente la conducta reiterativa y negligente de no adelantarle actuación alguna, se encontró que desde el 20 de mayo de 2009 (un Año) no se ha realizado acción alguna ubicar el domicilio actual del deudor, ni se ha gestionado reporte alguno sobre su existencia y representación jurídica ni crediticia.

## **5.2.6. CONCLUSIONES**

El cobro coactivo ha estado bajo la responsabilidad de la Secretaría Administrativa y Financiera, y como funcionarios asignados al proceso han estado La Dra. Martha Buitrón Fernández, El Dr. Crisanto Moncayo, quien adelantó la mayoría de las actuaciones que se encuentran en los expedientes, posteriormente se designó a la Dra. Oneira Silva Chilito, como coordinadora, quien se encuentra aún vinculada al proceso y realiza en este momento un empalme con la Dra. Ximena Rada Buchelly. Hasta el año 2009, esta oficina funcionó solamente con el coordinador y un auxiliar administrativo.

En este momento la oficina se encuentra a cargo de la Dra. María Ximena Rada, Buchelly, Abogada y con funciones de Profesional Universitario de la Planta Global del Departamento; cuenta con la Dra. Oneira Silva Chilito, Abogada encargada como Profesional Universitaria de la Planta Global del Departamento; la Dra. Mónica Ordóñez, Abogada con nombramiento provisional en el nivel técnico; el Dr. Wilmer Riascos, con nombramiento provisional en el nivel Auxiliar; completa el grupo de trabajo la Sra. Maritza Polindara. Funcionaria en carrera de la Planta Global del Departamento en el nivel Técnico.

Del análisis efectuado a los expedientes se puede concluir que la oficina de cobro coactivo no ha sido muy diligente en las actuaciones a realizar para recuperar los recursos correspondientes, aunque esta falta de diligencia se debe en parte a factores externos a la dependencia, como son el hecho de que el trabajo debe realizarse con el apoyo de algunas dependencias de la Administración no habiendo logrado la complementariedad necesaria; igualmente afecta el hecho de que no se ha contado con un grupo humano completo e idóneo de trabajo.

Se observa en todos los expedientes que estos se han llevado conforme a las normas vigentes, pero se denota inactividad total en largos periodos de tiempo que evidencian algún grado de desinterés para perseguir a los deudores para el cobro de las obligaciones.

Como conclusiones finales al trabajo de Auditoria, el equipo detalla las siguientes:

1. La normatividad aplicable al procedimiento de Cobro Coactivo es suficientemente clara y explícita, generando a los funcionarios involucrados la suficiente herramienta legal para actuar ante los deudores reportados. Por tal razón, es de absoluta responsabilidad de la Dra. MARIA XIMENA RADA BUCHELI, el ejercer la Jurisdicción Coactiva por los procesos que se encuentran radicados y sobre los cuales se debe adelantar gestión encaminada a recuperar los valores que se establecieron a favor del departamento y que se respaldan en los títulos ejecutivos en poder de la Oficina.
2. Se encuentran grandes debilidades en el proceso, muchas de ellas derivadas del proceso de Fiscalización que antecede al cobro coactivo; por esta razón, se generaron inconformismos por la forma como se encontró gran parte de los

expedientes de las vigencias auditadas (1999-2003) la calidad del título establecido y la validez de su ejecutoria.

3. Existe gran preocupación por parte de la líder del proceso por cuanto la oficina carece de la seguridad apropiada para el manejo, atención al usuario y custodia de los expedientes, así como la falta de vigilancia externa.

4. La falta de coordinación y cruce de información con dependencias de la Administración Departamental genera desgaste administrativo, bien sea en la notificación de las actuaciones o en la actualización de novedades, lo que ha provocado el inconformismo del contribuyente en muchas ocasiones, cuando este demuestra que ha cumplido en forma previa con sus obligación y lo demuestra en esta instancia.

5. En general existe un excelente clima de trabajo y se puede concluir que aunque el perfil de los funcionarios asignados es el ideal, esto se ve gravemente afectado por la clase de nombramiento que ostentan, al ser algunos provisionales, como los Señores Mónica Ordóñez y Wilmer Riascos, quienes desempeñando cargos de Técnicos y Auxiliar Administrativo respectivamente. Se observa entonces que la responsabilidad jurídica recae únicamente en la Dra. RADA BUCHELI, a pesar de lo anterior, se encuentran definidas por ella las líneas de autoridad, responsabilidad y funciones a nivel interno.

6. Se identifican deficiencias en cuanto al manejo y archivo de los expedientes para cobro, se carece de tablas de retención documental, incumpliendo la Ley General de Archivo y se requiere de la capacidad humana para llevar a cabo la actualización y revisión de expedientes para su sistematización y posterior identificación.

7. No puede la Oficina de Cobro Coactivo descuidar o detener el proceso de jurisdicción coactiva bajo ningún pretexto, pues existen obligaciones expresas, claras y exigibles a las cuales no se les ha brindado la importancia que requieren, independientemente de su cuantía y/o de la liquidez monetaria que ostente el deudor.

8. En el expediente de la firma SIERRA ARBELAEZ Y CIA S EN C. no se evidencia que la Oficina de Cobro Coactivo haya agotado la vía administrativa para ubicar los bienes de los deudores, ya que la obligación es por una suma significativa y es obligación agotar las diferentes etapas del proceso, advirtiendo que la obligación se generó en el 2007 y ya han transcurrido más de tres años y no se puede esperar voluntad de pago cuando el liquidador de la firma no cumplió con el acuerdo de pago pactado.

9- Ha sido lesivo para los intereses del Departamento que para adelantar acciones de cobro coactivo, no se hubiesen definido oportunamente esquemas de trabajo y más aún, que la responsabilidad no se haya establecido en época anterior,

mediante acto administrativo en un profesional del área jurídica, tal como hizo en el presente año.

10- No se ha dado cumplimiento al Art. 564 del ET, en lo referente al proceso de actualización de la información base del contribuyente, especialmente cuando este o un tercero acude a la Oficina de Cobro Coactivo por requerimiento o notificación alguna.

11. La ubicación de la Oficina por fuera del edificio de la Gobernación representa una debilidad, pues el manejo y cruce de información con otras dependencias (principalmente la unidad de rentas) se ve afectado y no se cuenta con los recursos físicos, el apoyo del personal ni las comodidades que genera la actual estructura administrativa.

### **5.2.7 RECOMENDACIONES**

1. Una de las principales decisiones a realizar por parte de la Oficina de Cobro Coactivo es definir el estado de las vigencias fiscales del Impuesto Sobre Vehículos 1999 y 2000, las cuales no fueron notificadas y que se encuentran radicadas para su cobro. Al respecto, el equipo Auditor ha manifestado que debe ser la Administración Departamental, especialmente la Secretaría Administrativa y Financiera la que tome la decisión de prescribir o no de Oficio la acción de cobro o darle curso a la prescripción a medida de que el contribuyente la solicite.

2- Se requiere tomar medidas inmediatas encaminadas a retomar acciones por incumplimientos a los acuerdos de pago, pues la Administración no puede especialmente en caso como sanciones administrativas, esperar la voluntad de pago del deudor y ser permisivo en los incumplimientos que se presenten. En tal caso, se debe optar por la revocatoria de la resolución cuando el deudor se atrase en una o dos cuotas sin justificación alguna.

3- Es importante se retomen en forma inmediata el proceso sobre expedientes los cuales por su antigüedad, pueden estar en su etapa final y la prescripción dejaría a la Administración sin fundamento legal para su ejecución, es el caso de las vigencias 2001, 2002 y 2003 en el ISVA, acarreado responsabilidad administrativa a los profesionales encargados del proceso.

4- Se hace importante se atienda los lineamientos trazados en el procedimiento adoptado y validado, en cuanto a la ubicación e identificación de bienes en poder y a nombre del deudor, que le permitan a la Administración hacer posible la recuperación de las acreencias a su favor, esto en forma oportuna y ágil, para evitar que estos bienes sean embargados o que opere la caducidad de la Acción jurídica.

5- Se debe ser más diligente en el proceso de cobro jurídico, logrando antes de firmar un acuerdo de pago, realizar un verdadero estudio de la capacidad de pago del Deudor y así evitar exagerados plazos, conllevando a un costo de devaluación y de oportunidad sobre este capital.

6- En lo referente al proceso en contra de la Sra. NUBIA BELEN SALAZAR, se sugiere se obtenga información de la Secretaría de Educación del pago de sus cesantías definitivas y dejar constancia de la obligación existente de la citada Señora, para que pueda el Fondo de Prestaciones hacer el respectivo descuento y trasladarlo a las arcas de la administración Departamental. Es importante establecer en qué grado de avance está el trámite de pago.

7- En el expediente de la firma PEDRO DOMECCQ, la Oficina de Cobro Coactivo debe esperar el fallo del tribunal Contenciosos Administrativo, para definir si se reanuda el proceso o si se decreta el archivo definitivo.

8- Lograr la ubicación del Liquidador de la Firma SIERRA ARBELAEZ Y CIA S en C, o de los responsables de los impuestos no pagados, agotando todas las instancias para determinar la existencia de activos de empresa o derechos en bienes que puedan ser objeto de embargo. Aún cuenta la administración con tiempo suficiente para adelantar las gestiones pertinentes.

9- Debe la oficina Auditada solicitar a la Unidad de Impuestos y Rentas, se entregue en medio magnético la relación de deudores notificados mediante prensa, con el fin de hacer más ágil el proceso de ubicación y así evitar la manipulación del documento físico el cual se encuentra deteriorado y puede perder validez como prueba en el proceso.

10- Establecer técnicas de conservación y control como el archivo adecuado y foliado de los expedientes. Además como herramienta de control, se sugiere adelantar un libro radicador en el cual se responsabilice al funcionario, cuando este manipule un expediente y se haga el respectivo seguimiento de su designación.

11- Así mismo, se hace indispensable que a corto plazo, se les provea de una red interna de información sistematizada, para interactuar y especialmente lograr el control tanto de su avance en el proceso de cobro, como el control a las fechas de prescripción, generando las alertas para fortalecer las actuaciones de esta dependencia.

12- Poner en conocimiento de las autoridades nacionales de vigilancia y control a los deudores que incumplieron su obligación y proceder a demostrar las actuaciones de cobro que respalden el normal y efectivo cumplimiento del objetivo de la Oficina de Cobro Coactivo.

13- Por último, la Oficina de Control Interno sugiere como medida de choque que la Administración Departamental asigne como mínimo a dos abogados con nivel

profesional y dos funcionarios en las áreas de sistemas y de archivo, para apoyo a la gestión actual, ya que la organización física de expedientes y su digitación es tarea fundamental para ser más eficiente el proceso de cobro en forma masiva.

Adicionalmente se debe tomar en cuenta que el sitio donde actualmente funciona la oficina es temporal se sugiere que esta debería ubicarse en el edificio de la Gobernación puesto que el trabajo es extenso e indefinido y debe estar en constante interacción con otras unidades de la administración.

El equipo auditor quiere hacer una observación concreta a la Dra. MARIA XIMENA RADA BUCHELI, sobre su responsabilidad en cuanto a los procesos que de alguna forma se encuentran radicados en su despacho y que bien o mal, contienen una obligación cierta a favor del ente territorial, para que los evalúe y proceda a gestionar su recaudo, no sin antes, dejar las observaciones pertinentes por no estar algunos llevados en debida forma y dentro de los términos ajustados a la normatividad vigente.

En lo referente al proceso de aprehensión y embargo de bienes, el equipo auditor no encontró designación de secuestre encargado y responsable del manejo y custodia, al no encontrar auxiliares de justicia se hace imposible auditar un proceso que no se está realizando y que en el momento se encuentra esperando decisión de la Administración para establecer las garantías legales para adelantarlos en forma efectiva y con la suficiente previsión. Si se tiene en cuenta la calidad de los títulos en el ISVA de las vigencias 1999 y 2000, sería recomendable abstenerse de realizar embargos, pues podría llegarse a generar traumatismos y responsabilidades fiscales al Departamento.

## **6. AUDITORIA AL PROGRAMA DE ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR VECTORES (ETV) SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL.**

## 6.1 Grupo de Salud Pública<sup>9</sup>

Gestionar y coordinar las acciones en salud pública y articularlas con las acciones en salud y con los diferentes actores responsables en el SGSSS en el Departamento. Este grupo está integrado por las siguientes áreas de trabajo: Área Gestión Proyectos Prioritarios, Área Gestión de las Acciones de Salud Pública (Colectivas -individuales del POS y POS-S), Área de Salud Ambiental, Área de Vigilancia en Salud Pública y Área del Laboratorio de Salud Pública.

### 6.1.1 Área de salud Ambiental<sup>10</sup>

Es la encargada de la Inspección, vigilancia y control de los riesgos a la salud humana relacionados con el ambiente, el consumo, las ETV y el control de las zoonosis para mejorar las condiciones de salud de la población caucana.

### 6.1.2 Programa ETV

Es el encargado de planear y ejecutar acciones de promoción, prevención, control y vigilancia de las enfermedades transmitidas por vectores como Malaria, leishmaniasis, Dengue clásico y hemorrágico, Mal de Chagas, Fiebre Amarilla en el Departamento del Cauca.

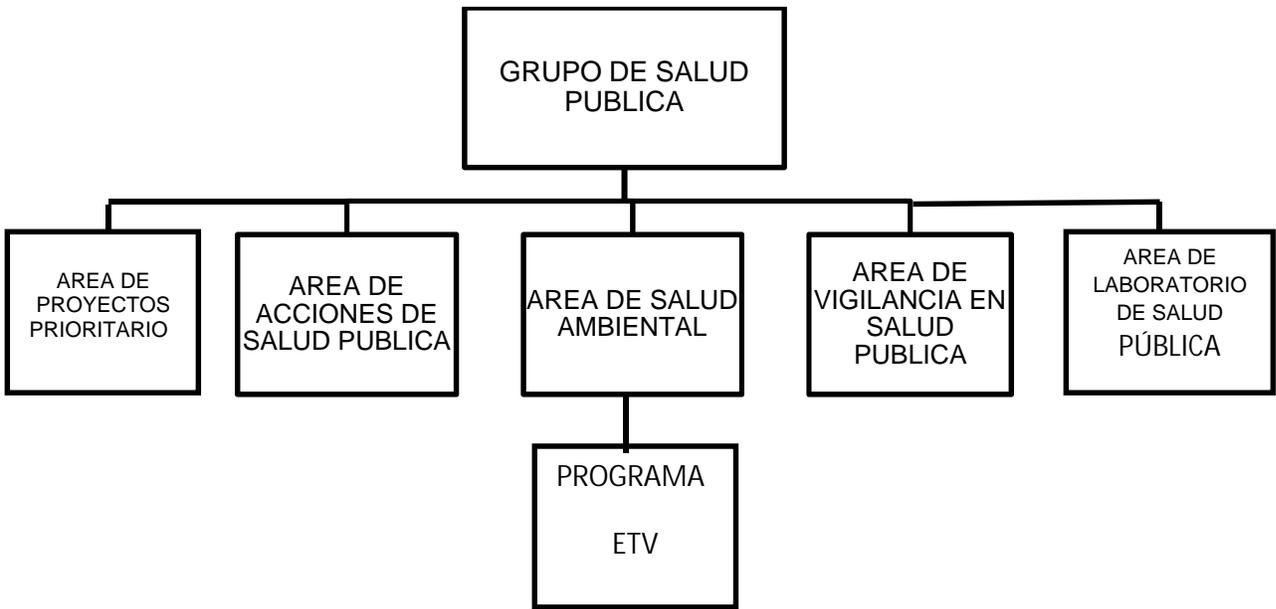
**Tabla 23. Responsables**

<b>Gobernador</b>	<b>Guillermo Alberto Gonzales</b>
<b>Secretaria de Salud</b>	<b>Zully Bernarda Ruiz</b>
<b>Coordinador Salud Publica</b>	<b>Álvaro Tobón Trujillo</b>
<b>Coordinador salud Ambiental</b>	<b>Elmer Muñoz</b>
<b>Coordinadora de Programa ETV</b>	<b>Johana Jordán Ortiz</b>
<b>Entomóloga</b>	<b>Adriana Olaya Masmela</b>
<b>Aux ETV</b>	<b>25 Auxiliares</b>

## 6.2 Organigrama Área Auditada

<sup>9</sup> Documento Secretaria de Salud Departamental. Pág. 21

<sup>10</sup> Documento Secretaria de Salud Departamental. Pág. 33



**Tabla 24. PLAN DE AUDITORIA**

<b>PLAN DE AUDITORIA A SALUD PUBLICA, PROGRAMA DE ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR VECTORES (ETV)</b>				
<b>Objetivo</b>	Establecer el cumplimiento del plan operativo anual en cuanto a promoción, prevención, control y vigilancia enfermedades transmitidas por vectores en el Departamento del Cauca durante los años 2009 - 2010.			
<b>Alcance</b>	Manejo y destinación de los recursos asignados en la promoción, prevención, control y vigilancia de las ETV en la vigencia 2009 y el primer trimestre del año 2010.			
<b>Criterios</b>	Ley 9 del 79 - ley 1122 del 07 - resolución 425 del 08 - ley 715 del 01- plan operativo anual de salud pública 2009-2010, decreto 3039 plan nacional de salud pública			
<b>Equipo Auditor</b>	Jaime Dorado, Diana Vidal y Javier Burbano			
<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>				
<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>LUGAR</b>	<b>INTERVIENEN</b>
16/06/10	2:15 pm	Reunión de Apertura	Sala de juntas de la Secretaria de Salud	Equipo Auditor y Personal del programa auditado
16/06/10	3:30 pm	Socialización del poa y programa ETV	Secretaria de Salud	Ing. Johana Jordán
17/06/10	8:30 am	Visita a las oficinas del programa ETV e interacción con los funcionarios asignados	Oficina Programa ETV	Ing. Johana Jordán

17/06/10	4:00 pm	Visita al laboratorio de salud pública	Laboratorio de Salud Publica	Dra. Adriana Olaya
22/06/10	8:30 am	Informe de ETV periodo auditado	Secretaria de Salud	Ing. Johana Jordán Dra. Adriana Olaya
25/06/10	4:00 pm	Visita oficina transversal financiera secretaria financiera	Oficina de presupuesto Departamental	Dra. Maira Ramírez
28/06/10	3:30 am	Informe de interventorías asignadas periodo auditado.	Secretaria de Salud	Ing. Johana Jordán Dra. Adriana Olaya
30/06/10	2:30 am	Informe de hallazgos a la secretaria de salud departamental	Secretaria de Salud	Equipo Auditor
01/06/10	8:30 am	Reunión con técnicos de saneamiento e inventario de motocicletas y su documentación	Secretaria de Salud	Ing. Johana Jordán
06/07/10	9:00 am	Informe final de auditoria	Secretaria de Salud	Equipo Auditor

### 6.3 INFORME DE AUDITORIA INTERNA

#### PROCESO AUDITADO:

**PROMOCIÓN, PREVENCIÓN Y CONTROL DE LAS ENFERMEDADES  
TRANSMITIDAS POR VECTORES (PROGRAMA ETV)**

**CPT JAIME ALBERTO DORADO ZUÑIGA  
AUDITOR LÍDER**

**DIANA MARIA VIDAL  
JAVIER BURBANO  
AUDITORES DE APOYO**

**POPAYÁN, JULIO DE 2010**

**6.3.1. OBJETIVO**

**6.3.1.1. Objetivo General**

Establecer el efectivo cumplimiento del plan operativo anual en Salud Pública establecido por la SSDC en cuanto a promoción, prevención, control y vigilancia

de las enfermedades transmitidas por vectores (Programa ETV) en el Departamento del Cauca durante los años 2009 y primer trimestre año 2010.

#### **6.3.1.2 Objetivos Específicos**

- a. Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos dentro del programa ETV en 2009 y lo que va corrido del año 2010.
- b. Establecer el impacto en la comunidad de las acciones adelantadas por el Área de Salud Ambiental en lo pertinente a la promoción, prevención, control y vigilancias de las ETV.
- c. Establecer el cumplimiento del manual de funciones y el grado de compromiso existente en el grupo de trabajo asignado al Programa ETV.
- d. Establecer el inventario, el manejo y la correcta distribución de todos los equipos asignados al programa ETV.
- e. Verificar la relación costo-beneficio en la asignación de recursos para atender las diferentes zonas endémicas del Departamento.
- f. Verificar el desarrollo de acciones en coordinación con las diferentes entidades de carácter municipal y nacional.

#### **6.3.2. ALCANCE DE LA AUDITORIA**

##### **6.3.2.1. Área Auditada**

Programa Enfermedades Transmitidas por Vectores (ETV) correspondiente al Área de Salud Ambiental, Grupo de Salud Pública desarrollado en la Secretaría de Salud Departamental. La información y los procedimientos auditados se evalúan desde el 01 de enero de 2009 al 31 de marzo de 2010.

##### **6.3.2.2 Procesos Auditados**

La promoción, prevención, control y vigilancia de las enfermedades transmitidas por vectores en el Departamento del Cauca.

##### **6.3.2.3 Grupo Auditor**

Auditor Líder: CPT **JAIME ALBERTO DORADO ZUÑIGA** Profesional Universitario de la Oficina de Control Interno de la Gobernación del Cauca, Auditores de Apoyo: **DIANA MARIA VIDAL** y **JAVIER ALFONSO BURBANO**, Pasantes de la Universidad del Cauca

##### **6.3.2.4 Responsable del Programa ETV.**

La cual se encuentra bajo la responsabilidad directa de la Ing. Johanna Jordán Ortiz, Profesional Universitario con asignación de funciones mediante Decreto 0264 para su coordinación.

### **6.3.3 CRITERIOS DE AUDITORIA**

1. Ley 9 de 1979
2. ley 122 de 2007
3. Resolución 425 de 2008
4. Ley 715 de 2001
5. Plan Operativo Anual de Salud 2009-2010
6. Decreto 3039
7. Plan Nacional de Salud Publica
8. Documento de la Secretaria de Salud (MPS)

### **6.3.4 METODOLOGIA Y PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS**

El plan de auditorías se ejecuta en lo referente al programa ETV para identificar el cumplimiento del Programa Anual Operativo que establece el Departamento en el Área de Salud Pública, a través de la ejecución de los recursos asignados por el Gobierno Nacional y que tienen destinación específica, con el propósito de brindar bienestar en salud a la comunidad en riesgo existente en el Departamento del Cauca. Para ello, se realizaron reuniones de información, recopilación de material documental, se acudió a la página de la Gobernación y a la página del Ministerio de la Protección Social, para establecer el grado de cumplimiento de los compromisos trazados por el ente Nacional, y se procede a solicitar a las partes interesadas, la documentación y los soportes pertinentes, para dar claridad a los hallazgos y conceptos que emite la Oficina de Control Interno. Parte de esta información se obtiene de la Secretaría de Salud y en especial, del área transversal financiera, la cual permite acceder a la ejecución financiera la cual es consultada en la Red interna con que cuenta este Oficina y se confirma el estado de avance en el pago de los compromisos adquiridos por el programa y su ejecución en cada una de las vigencias 2009 y 2010.

Parte de la metodología aplicada comprende la investigación en cuanto al Programa Auditado, visitas a entidades similares, como lo es la Secretaría de Salud del Departamento del Valle, recopilación de informes y reuniones de capacitación, confirmación con los funcionarios implicados y en especial, la verificación con entes del nivel Municipal, sobre la coordinación de trabajos en beneficio de la comunidad.

El equipo auditor se basó en la metodología que establece la norma de calidad NTCGP 1000-2004 y la norma técnica colombiana de Icontec NTC-ISO 19011 como directriz para la auditoria de los sistemas de gestión.

Para el logro de los objetivos propuestos en la Auditoria, se realizaron las siguientes actividades:

- Se documentó al Grupo Auditor en cuanto a los criterios que aplican en el programa.
- Se solicitó información documental a la coordinadora del Programa ETV y al Jefe del Área de Salud Pública.
- Se solicitó a la Oficina de Personal el manual de funciones correspondiente a los profesionales asignados (Coordinadora y Profesional Entomóloga) y de los auxiliares ETV.
- Se llevó a cabo reunión con la presencia de los 16 Auxiliares ETV nombrados en provisionalidad y que se encuentran radicados en las diferentes zonas de influencia del Departamento.
- Se utilizaron diferentes procedimientos de auditoría, como son la Observación, entrevistas, evaluaciones p encuestas entre otros, encaminados a establecer la organización, disposición y cumplimiento de los procedimientos establecidos y la capacidad de gestión dentro del programa.

Una vez adelantada la reunión de apertura con la participación de la Ingeniera Johanna Jordán Ortiz, Coordinadora del Programa ETV; la Entomóloga Dra. Luz Adriana Olaya Másmela y el Dr. Álvaro Tobón Trujillo, en calidad de Coordinador del Área de Salud Pública, la cual se llevó a cabo el día miércoles 16 de Junio de 2:10 a 4:30 p.m., en la Secretaria de Salud Departamental del Cauca, en la que se ajustó y concertó el Plan de Auditoria proyectado por el Equipo Auditor y se formalizó el procedimiento a seguir, se realizó la socialización de los objetivos del programa ETV y el Plan Operativo Anual (POA) correspondiente a los años 2009-2010.

Siguiendo con la ejecución del plan de auditoría, el día 17 de junio se realizó visita a las oficinas del programa ETV en la Secretaría de Salud Departamental, observando sus instalaciones e interactuando con los funcionarios asignados. Se realiza una entrevista con la Ingeniera Johanna Jordán coordinadora del programa la cual da al grupo auditor información respecto a lo que se ha llevado a cabo en el periodo abarcado por la auditoria; el Auditor Líder le solicita a la Ing. Johanna Jordán Ortiz, los informes que soporten las acciones adelantadas durante el periodo auditado con el propósito de establecer el avance y visualizar en estos informes los reportes que se han rendido al MPS y a los diferentes estamentos que los hayan solicitado. Producto de esto, se recibió una carpeta la cual consta de 192 folios, que corresponde al año 2009 donde se identifican informes de los

auxiliares en comisiones realizadas, además se anexa un CD en el que se presenta el POA 2009 y 2010 y su respectiva informe de ejecución.

La carpeta referida, queda en manos del Equipo Auditor para su estudio y verificación de la información encontrada. En este estudio se puede observar una serie de reportes los cuales están a cargo de los Auxiliares ETV y sobre los cuales se realizarán algunas observaciones en el presente informe.

Se desplazó el Equipo Auditor al Laboratorio de Salud Publica en donde se contó con la atención de la Dra. Victoria Eljach Pacheco y la entomóloga Adriana Olaya, se conocieron las instalaciones asignadas al programa ETV las cuales fueron adecuadas con dinero de la Secretaria de Salud y se escucharon los lineamientos establecidos en cuanto al proceso de estudio, cultivo y determinación de actividades para el logro de los objetivos del programa auditado.

Siguiendo con el desarrollo de la Auditoria se solicitó formalmente a la Dra. Maira Ramírez Pérez, la documentación pertinente en lo que tiene que ver con el ingreso y la ejecución de recursos asignados al programa, especialmente en las vigencias 2009 y 2010, documentación que sirvió para verificar los ingresos y especialmente la ejecución de contratos realizados en el periodo auditado.

Posteriormente se realizo una reunión con la coordinadora del programa Ing. Johanna Jordán y la entomóloga Adriana Olaya, con el fin de dar a conocer al grupo auditor las interventorías asignadas en el periodo auditado a dichas funcionarias, paso siguiente se solicito a la Dra. Adriana Solarte encargada de la oficina de contratación de la Gobernación del Cauca los contratos respectivos y a la Dra. Jordán los informes de ejecución y de interventoria con el fin de comprobar tanto los aspectos legales y jurídicos, como el cumplimiento de los objetivos contratados.

Posteriormente se solicitó informe profesional a la Dra. Luz Adriana Olaya, sobre su labor al frente del laboratorio de entomología, exposición que se llevó a cabo en la Secretaría de Salud el día jueves 24 de Junio en horas de la tarde, sirviendo de fundamento para que el equipo auditor se formara idea completa del alcance y de los diferentes lineamientos que se trazan a nivel de Gobierno Nacional y sobre los cuales la Administración Departamental cumple vital función en la ejecución eficaz de los recursos.

El día 01 de Julio de 2010, el Equipo Auditor en Coordinación con la Dra. Jordán, reciben a los 16 Auxiliares ETV en el Auditorio de la SSD, reunión esta la cual tenía los siguientes objetivos, como son:

1- Realizar encuesta en lo referente al cumplimiento de normatividad, rendición de información e interacción con los Jefes inmediatos.

2- Escuchar sugerencias en cuanto al cubrimiento de las acciones ejecutadas, dotación de equipo entomológico y establecimiento de sedes en los Municipios de influencia.

3- Verificar el estado de los vehículos pertenecientes al programa ETV, motos y automotores.

4- Realizar evaluación básica de conocimientos en cuanto al programa y a las técnicas de trabajo sobre las cuales fueron capacitados en el año 2009.

El grupo auditor revisó y calificó las evaluaciones realizadas y su resultado por Zona asignada es la siguiente: (1,0 a 5,0)

Municipio Patía	Promedio calificación tres funcionarios	3,9
Municipio Timbiquí	Promedio calificación tres funcionarios	3,5
Municipio Santder	Promedio calificación cuatro funcionarios	4,6
Municipio Pto Tejada	Promedio calificación tres funcionarios	3,5
Municipio Guapi	Promedio calificación Un funcionarios	3,5
Municipio López	Promedio calificación un funcionarios	4,0
Municipio Popayán	Promedio calificación un funcionarios	4,0

#### 6.3.4.1 Resultados de la encuesta practicada el día 01 de julio 2010 a los auxiliares de salud adscritos al programa ETV. (ver anexo B)

Tabla. 25 ¿Cuenta con título de Auxiliar de enfermería?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SI</b>		
<b>NO</b>	<b>16</b>	
<b>No responde</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Los dieciséis auxiliares encuestados expresaron no contar con un título de auxiliar de enfermería requisito que está en su manual de funciones.

Tabla 26 ¿Cuenta con los formatos guías para rendir informes?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>SI</b>	<b>13</b>	<b>81%</b>
<b>NO</b>	<b>3</b>	<b>19%</b>
<b>No responde</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

El 81% de los encuestados manifestaron que si se les ha suministrado de los formatos por medio de los cuales rinden informes a sus superiores. El 19% de los auxiliares respondieron que no cuentan con los formatos guías para rendir sus respectivos informes

Tabla 27 ¿Los informes se presentan bajo normas, formatos y guías?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>11</b>	<b>70%</b>
<b>NO</b>	<b>3</b>	<b>19%</b>
<b>No responde</b>	<b>2</b>	<b>13%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

De los dieciséis auxiliares once los cuales representan el 70% manifestaron que sus informes si están bajo unas normas y formatos anteriormente planeados, por el contrario tres de ellos equivalentes al 19% expresaron no trabajar bajo ninguna norma ni formato guía, dos de ellos que representan el 12% no respondieron.

Tabla 28 ¿Cuenta con una sede para funciones del programa ETV?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>12</b>	<b>75%</b>
<b>NO</b>	<b>4</b>	<b>25%</b>
<b>No responde</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

El 75% de los encuestados manifestaron que el sitio donde trabajan no cuenta con sede, cuatro de los auxiliares los cuales representan el 25% manifestaron contar con sede.

Tabla 29 ¿La sede es adecuada?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>5</b>	<b>31%</b>
<b>NO</b>	<b>10</b>	<b>63%</b>
<b>No responde</b>	<b>1</b>	<b>6%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

El 31% equivalente a cinco de los auxiliares expresan que cuentan con una sede adecuada para realizar sus funciones, por el contrario 10 de los encuestados que al 63% manifiestan que no cuentan con una sede adecuada para desarrollar sus actividades y uno que representa el 6% de los auxiliares no respondió.

Tabla 30 ¿El equipo de dotación asignado es el adecuado y completo?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>6</b>	<b>37%</b>
<b>NO</b>	<b>10</b>	<b>63%</b>
<b>No responde</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

De los dieciséis auxiliares encuestados, el 37% equivalente a 6 de ellos expresaron que si tienen un adecuado y completo equipo de dotación, 10 de los auxiliares que representan el 63% manifestaron que el equipo de dotación asignado no es el adecuado.

Tabla 31 ¿Cuenta con un correo institucional del programa ETV?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>		
<b>NO</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>
<b>No responde</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Los 16 auxiliares encuestados que representan el 100% manifestaron que no cuentan con un correo institucional del programa ETV.

Tabla 32 ¿Cuenta con elementos e insumos para realizar examen de gota gruesa?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>		
<b>NO</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>
<b>No responde</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

El 100% de los encuestados que equivalen a 16 no cuentan con los elementos e insumos para realizar el examen de gota gruesa, lo cual demuestra que no están desarrollando una de las actividades planteadas en su manual de funciones.

Tabla 33 ¿Se la ha suministrado material didáctico para realizar acciones de promoción y prevención de ETV?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>13</b>	<b>81%</b>
<b>NO</b>	<b>3</b>	<b>19%</b>
<b>No responde</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

De los 16 auxiliares encuestados 13 de ellos que representan el 81% expresaron que si se les ha suministrado material didáctico para desarrollar sus actividades de promoción y prevención, por el contrario el 19% que representan 3 de los auxiliares manifestaron que no se les ha suministrado material para el desarrollo de sus actividades.

Tabla 34 ¿La capacitación del 2009 fue suficiente y adecuada?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
--	-------------------	-------------------

<b>SI</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>
<b>NO</b>		
<b>No responde</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Los dieciséis encuestados que representan el 100% manifiestan que la capacitación recibida en el 2009 fue suficiente y adecuada para realizar su trabajo.

Tabla 35 ¿Ha recibido capacitación en 2010 sobre normatividad ETV?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>		
<b>NO</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>
<b>No responde</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

El 100% de los encuestados que equivalen a 16 expresaron no haber recibido ninguna capacitación de la normatividad de ETV, lo cual demuestra que los profesionales de ETV no están cumpliendo con una de sus funciones.

Tabla 36 ¿Cuenta con capacitación en manejo de insumos y elementos dentro del programa ETV?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>14</b>	<b>88%</b>
<b>NO</b>	<b>2</b>	<b>12%</b>
<b>No responde</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

De los 16 auxiliares encuestados 14 de ellos que representan el 88% expresaron que si cuentan con capacitación para el manejo de insumos por el contrario 2 de ellos que representan el 12% manifestaron no estar capacitados para el manejo de los insumos y elementos que se emplean dentro del programa ETV.

Tabla 37 ¿Cuenta con capacitación en manejo de desechos y residuos de productos dentro del programa ETV?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>9</b>	<b>56%</b>
<b>NO</b>	<b>7</b>	<b>44%</b>
<b>No responde</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

De los 16 auxiliares encuestados 9 de ellos que representan el 56% si cuentan con capacitación en manejo de desechos y residuos por el contrario 7 que

equivalen el 44% no cuentan con capacitación en el manejo de residuos y desechos de productos que se emplean dentro del programa ETV.

Tabla 38 ¿Considera que existe apoyo e interacción con los profesionales ETV?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>11</b>	<b>69%</b>
<b>NO</b>	<b>5</b>	<b>31%</b>
<b>No responde</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

De los 16 auxiliares encuestado 11 de ellos que representan el 69% manifestaron que si cuentan con el apoyo e interacción con los profesionales ETV por el contrario 5 de los auxiliares que equivalen el 31% expresaron no contar con dicho apoyo e interacción

Tabla 39 ¿Existe coordinación con los profesionales ETV para implementar estrategias en cada municipio?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>11</b>	<b>69%</b>
<b>NO</b>	<b>5</b>	<b>31%</b>
<b>No responde</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

El 69% de los encuestados manifestaron que si existe coordinación con los profesionales ETV para desarrollar estrategias, el 31% que representa 5 de los auxiliares expresaron que no existe coordinación con los profesionales ETV para implementar estrategias en cada municipio.

Tabla 40 ¿Le ha sido socializado el plan operativo anual de salud (POA) 209 – 2010?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>1</b>	<b>6%</b>
<b>NO</b>	<b>15</b>	<b>94%</b>
<b>No responde</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

El 6% equivalente a 1 de los encuestados le ha sido socializado el plan operativo anual y el 94% que representa a 15 de los auxiliares no han recibido dicha socialización. Demostrando con esto que los profesionales ETV en especial la coordinadora del programa no está cumpliendo con una de sus funciones.

Tabla 41 ¿Le han sido socializados los informes generados en 2009 – 2010?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>2</b>	<b>12%</b>
<b>NO</b>	<b>14</b>	<b>88%</b>
<b>No responde</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

A dos de los auxiliares encuestados que equivalen al 12% si se les ha socializado los informes presentados en 2009-2010, por el contrario 14 de ellos equivalente al 88% no han recibido dicha socialización. Con esto se puede decir que los profesionales de ETV encargados de esta función no la están desarrollando correctamente.

Tabla 42 ¿Conoce la existencia de redes o comités de apoyo inter e intrasectoriales de acuerdo al programa ETV?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>2</b>	<b>12%</b>
<b>NO</b>	<b>13</b>	<b>82%</b>
<b>No responde</b>	<b>1</b>	<b>6%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

De los 16 encuestados, dos de ellos que representa el 12% si conocen la existencia de redes de apoyo inter e intersectorial en el programa, 13 de ellos equivalente a 82% no conocen de su existencia, uno equivalente al 6% no respondió

Tabla 43 ¿Se cuenta con un programa de reuniones periódicas sobre ETV que involucren a la comunidad?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>5</b>	<b>31%</b>
<b>NO</b>	<b>11</b>	<b>69%</b>
<b>No responde</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

El 69% que representan 11 de los encuestados expresaron no contar con un programa de reuniones periódicas que involucren a la comunidad sobre las ETV, por el contrario 5 de los auxiliares que representan el 31% manifestaron que si contaban con dicho plan.

Tabla 44 ¿Estas reuniones se coordinan con la Secretaria de Salud Municipal?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>5</b>	<b>31%</b>
<b>NO</b>	<b>9</b>	<b>57%</b>

<b>No responde</b>	<b>2</b>	<b>12%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

De los 16 encuestados, 5 que equivalen al 31% si coordinan sus reuniones con la secretaria de salud Municipal, el 57% que representa a 9 de los auxiliares no coordinan dichas reuniones y dos de ellos que equivalen al 12% no respondieron.

Tabla 45 ¿Cual es la Frecuencia de estas reuniones?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Semanal</b>	<b>5</b>	<b>31%</b>
<b>Mensual</b>	<b>3</b>	<b>20%</b>
<b>Trimestral</b>	<b>2</b>	<b>12%</b>
<b>Anual</b>	<b>1</b>	<b>6%</b>
<b>No responde</b>	<b>5</b>	<b>31%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

De los 16 encuestados, 5 que representan el 31% manifestaron que la frecuencia de las reuniones realizadas con la comunidad es semanal, el 20% representado por 3 de los auxiliares expresaron que la frecuencia de las reuniones es mensual, 2 de los auxiliares manifestó que la frecuencia de las reuniones es trimestral, uno de los auxiliares que representa el 6% manifestó que la frecuencia sus reuniones es anual y 5 de los encuestados que representa el 31% no respondió.

Tabla 46 ¿Existe concertación con autoridades locales para atención de ETV?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>12</b>	<b>75%</b>
<b>NO</b>	<b>4</b>	<b>25%</b>
<b>No responde</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

De los dieciséis encuestados 12 de ellos que representa el 75% manifiesta que si existe concertación con las autoridades locales para atender las ETV y 4 que representa el 25% de los encuestados expreso que no existe dicha concertación.

Tabla 47 ¿Se cuenta con indicadores de avance en el desarrollo de actividades ETV?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>6</b>	<b>37%</b>
<b>NO</b>	<b>9</b>	<b>57%</b>
<b>No responde</b>	<b>1</b>	<b>6%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

De los dieciséis encuestados 6 de ellos que representan el 37% si cuentan con indicadores de avance en el desarrollo de actividades ETV por el contrario 9 de ellos equivalente al 57% no cuentan con dichos indicadores y uno de ellos que representa el 6% no respondió

Tabla 48 ¿Existe respuesta inmediata de los profesionales ETV a eventos reportados por Usted?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	<b>12</b>	<b>75%</b>
<b>NO</b>	<b>4</b>	<b>25%</b>
<b>No responde</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

El 75% que representa 12 de los encuestados expresan que si existe respuesta inmediata de los profesionales ETV a eventos reportados y 4 de ellos equivalente al 25% manifestaron que no existe una respuesta inmediata.

Tabla 49 Para el cumplimiento de sus funciones. ¿Se le ha suministrado un plan de actividades?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Mensual</b>	<b>7</b>	<b>44%</b>
<b>Trimestral</b>		
<b>Semestral</b>		
<b>No cuenta con plan</b>	<b>9</b>	<b>56%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

A siete de los auxiliares representando el 44% se les ha suministrado mensualmente un plan de actividades y 9 de los encuestados no cuentan con un plan de actividades que desarrollar; lo que demuestra falta de coordinación por parte de los profesionales ETV

Tabla 50 ¿Con que periodicidad rinde informes a su jefe inmediato?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Mensual</b>	<b>15</b>	<b>94%</b>
<b>Trimestral</b>	<b>1</b>	<b>6%</b>
<b>Semestral</b>		
<b>No cuenta con plan</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

EL 94% que representa a 15 de los auxiliares rinden un informe mensual a su jefe inmediato y uno de los auxiliares que representa el 6% rinde un informe trimestral.

Tabla 51 Según su percepción, La capacidad de los expositores en la capacitación 2009 fue:

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Excelente</b>	<b>8</b>	<b>50%</b>
<b>Buena</b>	<b>8</b>	<b>50%</b>
<b>Regular</b>		
<b>Mala</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

Según 8 de los auxiliares encuestados que representa el 50% manifestó que la calidad de los expositores en la capacitación fue excelente y el 50% restante equivalente a 8 de ellos expreso que fue buena.

Tabla 52 ¿Cómo califica la labor de los profesionales del Programa ETV?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Excelente</b>	<b>2</b>	<b>12%</b>
<b>Buena</b>	<b>10</b>	<b>63%</b>
<b>Regular</b>	<b>3</b>	<b>19%</b>
<b>Mala</b>	<b>1</b>	<b>6%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

De los 16 encuestados, dos de ellos que representan el 12% expreso que la labor de los profesionales ETV era excelente, 10 de los auxiliares que equivalen al 63% expreso que es buena, tres de los auxiliares que representan el 19% manifestó que es regular y uno de ellos que equivale al 6% la califico como mala

Tabla 53 ¿Que cubrimiento ha logrado en el desarrollo de sus acciones en la zona endémica asignada?

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>100%</b>		
<b>75%</b>	<b>8</b>	<b>63%</b>
<b>50%</b>	<b>7</b>	<b>19%</b>
<b>25%</b>	<b>1</b>	<b>6%</b>
<b>0%</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

De los 16 auxiliares encuestados 8 de ellos que representan 63% el manifestaron haber cubierto desarrollando las actividades ETV en un 75%, el 19% que representa a 7 de ellos el 50%, el 6% equivalente a 1 de los encuestados manifestó que su cubrimiento es de 25%

Con la información entregada producto de esta reunión con los Auxiliares del Programa ETV, el Equipo Auditor dilucidó una serie de falencias las cuales se detallarán a continuación en los hallazgos respectivos.

### 6.3.5 HALLAZGOS DE AUDITORIA

Con fundamento en los objetivos planteados, revisando la información, comparando los criterios con las evidencias aportadas y aplicando las técnicas de auditoría, se han podido definir hallazgos de tipo Positivo y Negativo, así:

#### 6.3.5.1- Hallazgos Positivos

1- La sede con la que cuenta el programa en la SSD tiene un espacio reducido pero a satisfacción por parte de la Coordinadora, quien la ocupa en compañía del Señor Carlos Felipe Castillo, Auxiliar ETV con sede en esta Ciudad. En lo que va corrido del programa, esta se ha dotado de muebles y enseres, Equipos de aspersión y cómputo, y suministros suficientes para realizar la labor, así como de vehículos estilo Camionetas doble cabina, las cuales permiten el desplazamiento y el cubrimiento de eventos que desarrolla el programa ETV.

2- El programa a la fecha cuenta con recurso humano (2 Profesionales, 16 Auxiliares ETV y 6 Contratistas) y financiero para llevar a cabo las labores encomendadas de promoción, prevención, vigilancia y control de la ETV. Dentro de la ejecución financiera, se pudo establecer que al programa se han asignado las siguientes sumas:

Tabla 54 Cuadro de Ingresos por vigencia anual

	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010 parcial</b>
Presto Inicial	1.178.796.000	1.248.085.890	1.179.264.485
Adiciones	865.922.634	478.375.485	286.843.328
Reducciones	61.809.880	132.313.300	0
Prespto Definitivo	1.982.908.754	1.594.148.075	1.466.107.813
Ejecución Vigencia	1.738.951.416	1.499.871.367	389.659.900
Saldo Vigencia	243.957.338	94.276.708	1.076.447.913

3- El laboratorio de Salud asignó una zona para el manejo del programa ETV y este ha sido acondicionado para contar con la infraestructura adecuada. Sobre el particular, no se recibieron grandes reparos por parte de la entomóloga y la Coordinadora del Programa ETV.

4- Se cuenta con un parque automotor asignado al programa, lo suficientemente dotado, el cual permite dar cubrimiento y asistencia a la comunidad; en este parque automotor, se identificaron dos vehículos de placas ORO-168 y OQE-588,

los cuales se encuentran a disposición del programa. Así mismo, se pudo establecer la existencia de una lancha con motor fuera de borda para dar apoyo a las labores que se programan en la Costa Pacífica. Parte del equipo adquirido este año, es la compra de dos motores fuera de borda, los cuales se encuentran aún sin estrenar y sobre los cuales solo se estableció su ingreso al almacén, pues aún no han sido asignados por A22. Forman parte del parque automotor 16 motocicletas Honda último modelo las cuales se encuentran asignadas a los Auxiliares ETV en sus respectivos Municipios.

#### **6.3.5.2- Hallazgos Negativos.**

1- Se adquirieron equipos de cómputo, GPS, scanner, impresora y discos duros externos, para asignarlos a los Auxiliares de ETV sin contar estos funcionarios con sede adecuada para su normal funcionamiento. Esto evidencia la falta total de planificación y genera inquietudes en cuanto la necesidad planteada sobre el intercambio ágil y oportuno de información entre los Auxiliares y la Coordinadora del Programa ETV; conllevando a que la labor de informar los eventos y situaciones por parte de los Auxiliares no sea la adecuada ni completa y se detecten grandes falencias en los reportes recibidos.

2- A pesar de que una herramienta importante utilizada para la rendición de los Informes por parte de los Auxiliares del Programa ETV es el Internet, no se cuenta con correos institucionales que les permita validar esa información e intercambiar directrices de trabajo para lograr fortalecer la labor encomendada. Se pudo establecer que el servicio de llamadas y de Internet es costeadado por ellos, sin recibir retribución alguna por parte del programa.

3- En el momento de desarrollar la presente Auditoria, en los Municipios de Patía y López de Micay no se contaba con un lugar o una sede para la ubicación de los Auxiliares ETV. En los primeros días del mes de Julio, el Equipo Auditor realizó la instalación de Equipos y Muebles en la Secretaría de Desarrollo del Patía, en donde empezaron a operar con el consentimiento de la Administración Municipal. En otras sedes como Puerto Tejada, Guapi, Timbiquí y Santander, se evidenció que no cuentan con infraestructura adecuada para el desarrollo de su labor y mucho menos para salvaguardar los bienes asignados ya que se encuentran en precarias condiciones y su seguridad es totalmente nula.

4- La comisión a López de Micay, Vereda Naicioná, programada del 05 al 18 de julio de 2010, en la cual participan tres Auxiliares del Área ETV, se realizó sin el acompañamiento del Auxiliar asignado a la zona Señor Isidro Riascos, quien a concepto del Equipo Auditor, debe ser el primer funcionario que participe por estar asignado a la zona y debe estar presente en labores propias de su cargo.

5- La presencia de un Auxiliar en el Municipio de Popayán, la cual no es considerada zona endémica y constatando incumplimiento de funciones asignadas

en el manual. A este funcionario se le revisó su carpeta de Almacén y se encontró que no cuenta con la dotación de elementos de trabajo y equipos propios para atención de las ETV, denotándose claramente un trato preferencial y el total incumplimiento a las funciones encomendadas en su contrato como Auxiliar ETV.

6- El 20% de los Auxiliares manifiestan en la encuesta practicada el 01/07/2010 no contar con los medios logísticos como formatos guías para la rendición de informes de actividades, teniendo ellos que cubrir este gasto con recursos propios.

7- El 100% de los Auxiliares manifiestan que no cuentan con combustible ni elementos de seguridad en las motocicletas asignadas, corriendo grave riesgo en el desarrollo de sus funciones y teniendo que proveer de combustible el vehículo asignado con recursos propios.

8- El 63% de los Auxiliares manifiestan estar laborando con equipos incompletos e inapropiados, generando los respectivos riesgos a su integridad. Pues se carece de overoles, caretas, mascarillas, guantes y demás elementos de protección para salvaguardar la salud del funcionario.

9- A la fecha de la encuesta, el 65% de los Auxiliares no cuentan con un equipo de entomología completo para realizar su trabajo, aunque este hallazgo se subsanó con la entrega de los maletines entomológicos, el Equipo Auditor hace referencia al respecto pues se laboró mucho tiempo sin contar con esta herramienta de trabajo.

10- Dentro del Programa ETV vigencia 2010, no se ha adelantado capacitación en ningún campo como fortalecimiento a la labor encomendada y sobre los lineamientos del MPS. Así mismo, se estableció que la Ingeniera Johanna Jordán, la Dra. Adriana Olaya y el señor Felipe Castillo han participado en capacitaciones realizadas en diferentes ciudades del País y algunas en el exterior sin que hubieren socializado los conocimientos adquiridos a los demás funcionarios asignados al Programa ETV.

11- El 45% de los Auxiliares manifestaron no haber recibido capacitación en el manejo de residuos y desechos que genera su labor dentro del Programa ETV.

12- El 31% de los Auxiliares manifestaron no contar con apoyo por parte de los Coordinadores del Programa, ni contar con lineamientos claros para implementar estrategias de trabajo en sus municipios.

13- El 95% de los Auxiliares manifiestan desconocer totalmente el Plan Operativo Anual del Área de Salud Pública, y desconocen cualquier clase de informes de gestión que se haya generado dentro del programa.

14- El 81% de los Auxiliares manifiestan no apoyar su labor con entidades de salud en los Municipios y desconocen la existencia de redes o comités de apoyo inter e intrasectoriales en su zona para optimizar el desarrollo de sus funciones.

15- El 69% de los Auxiliares manifiestan no contar con un programa de trabajo para dar cumplimiento a la promoción, prevención y control dirigido a la comunidad como herramienta de labor en cada uno de sus Municipios.

16- El 63% de los Auxiliares manifiestan no establecer indicadores de avance en el proceso de promoción, prevención y control dirigido a la comunidad.

17- Se evidencia por parte de los Profesionales asignados la falta de respuesta inmediata a los eventos reportados por los Auxiliares ETV en zonas como la Costa Pacífica y Santander de Quilichao.

18- El 69% de los auxiliares manifestaron no contar con un programa de reuniones en las cuales se involucre a la comunidad, siendo una de las funciones principales ejecutar acciones de prevención y promoción de las ETV.

19. Durante el 2010 no ha sido posible la contratación del equipo de microscopistas para conformar el grupo centinela encargado de analizar las muestras obtenidas para identificar los casos positivos de las ETV.

20. Se encontraron dos vehículos asignados al programa ETV en el parqueadero del laboratorio de Salud Publica totalmente deteriorados e inservibles, son estos una camioneta Chevrolet LUV 2300 sin placa y un camioneta Mitsubishi L-200 de placa OQE 402, las cuales según versiones de algunos funcionarios pertenecieron a la antigua Dirección Departamental de Salud del Cauca. También en el mismo estado y condiciones de procedencia, se hallaron dos maquinas de fumigación marca LECO.

21. Se pudo establecer falta de coherencia en las fechas de expedición y su numeración en facturas de legalización de combustible en comisión a la costa pacífica; además, se puede establecer claramente que quien las elabora es el auxiliar de ETV, Señor CARLOS FELIPE CASTILLO.

### **6.3.5.3 Hallazgos en el proceso de contratación**

**22- Se presenta adquisición de productos por valor de \$42.992.672 el día 06 de Mayo de 2010 a la firma DAGLO LTDA según Contrato 403 del 26/04/2010, productos que fueron suministrados con fecha de vencimiento enero de 2009, incumpliendo los compromisos del contrato el cual establece que los productos**

suministrados deben contar con fecha de expiración mínima de un año a la fecha de entrega y recibido a satisfacción. Como se pudo constatar este producto se recibió en el Almacén con conocimiento de la Interventora y a la fecha no se ha adelantado la gestión efectiva para realizar su devolución o su cambio, dejando a la Secretaría de Salud sin existencia para dar cubrimiento a las acciones del programa.

Forma parte de este contrato con la firma DAGLO LTDA, un compromiso de dictar charlas y talleres a los Auxiliares del Programa ETV sobre uso de los productos suministrados, el cual debería llevarse a cabo cuando la Coordinación del Programa ETV lo solicite. Sobre este compromiso no se evidenció cumplimiento y no se encontró programado dentro de las acciones a corto plazo.

**24- Se contrata suministro de 20 maletines entomológicos por valor de \$ 15.860.000 dotados con los instrumentos científicos y de laboratorio, contrato este realizado con la Sra. ANA EMILIA ORTÍZ PERDOMO, y numerado como contrato 1314 del 18/12/09.** En el mismo se estipula un año como tiempo mínimo de experiencia en la actividad a contratar, el Equipo auditor pudo evidenciar en los registros de cámara y comercio que la Sra. ORTIZ PERDOMO, solo registra la actividad de “dotación de instrumentos científicos y de laboratorio al por mayor” en fecha Diciembre 15 de 2009, esto es, 3 días antes de la firma del contrato 1314 de diciembre 18 de 2009. Además, su registro inicial y sobre el cual ha basado su experiencia es el de confección de prendas de vestir y ropa sobre medidas.

Sobre este contrato en particular, se estableció que la persona natural contratista debe acreditar un patrimonio igual o superior al 50% del valor total del contrato; el patrimonio de la Señora ANA EMILIA ORTIZ PERDOMO asciende a \$1.800.000.00, suma esta que difiere y no cumple este requisito pues el 50% establecido para este contrato sería de \$7.930.000.00, incumpliendo totalmente con lo pactado en plena violando la ley 80 de 1993.

**26. Contrato 1211 de 17/12/2009. Se contrata con el Ing. Jhony Carvajal Barona para la implementación de la estrategia “Vivienda Saludable” en cuatro barrios de la cabecera del Municipio de Guapi, con duración de 5 meses (Diciembre 2009- Mayo 2010) y por una suma de \$100.000.000. Interventor asignado Dra. Adriana Olaya Másmele.**

Se realizó contratación directa por ser un contrato de prestación de servicios, con la certificación de la Dra. Zully Bernarda Ruiz Meneses de la necesidad de contratación por carecer del personal para su realización.

El Grupo Auditor confirmó mediante entrevista realizada al Señor Ricardo Montaña, en calidad de auxiliar ETV asignado a Guapi, y mediante conversación telefónica con el Ing. CARVAJAL BARONA, que las charlas y talleres fueron delegadas a la Señora MARIA FERNANDA OLAYA MÁSMELA, persona de la cual la Administración Departamental desconoce totalmente su profesión y solo se pudo constatar que tiene afinidad familiar con la Interventora del Contrato, la Dra. LUZ ADRIANA OLAYA MÁSMELA. Además, en entrevista realizada vía telefónica a los Auxiliares ETV contratistas Señores ALBERTO PONCE, NELSON CUERO, CESAR ALBERTO ARIZABALETA, ELADIO AUSECHA Y ARLEN OBREGON PLAYONERO, confirmaron la labor de la Señora MARIA FERNANDA OLAYA MÁSMELA y manifestaron desconocer totalmente al Ing. JHONNY CARVAJAL BARONA.

En este contrato se estipulado que se dictaran charlas de capacitación al personal ETV asignado a la zona; el Auxiliar ETV Señor Ricardo Montaña manifestó en entrevista realizada personalmente por le Grupo Auditor el día 01 de julio de 2009, que no recibió capacitación alguna de parte del Ing. JONNY CARVAJAL BARONA, pero el grupo auditor pudo constatar que él si participo en capacitaciones dictadas por la Señora MARIA FERNANDA OLAYA. Contrario a esto en el informe parcial presentado por el contratista en el mes de Marzo 2010 y avalado por la Interventora, se establece que se han adelantado ocho (8) jornadas de capacitación al personal ETV, información que no se soportó con documento alguno en el cual se constaten las firmas de asistencia de los funcionarios capacitados.

El Equipo auditor recibió en fecha 28 de julio de 2010 de parte de la Interventora, Dra. Adriana Olaya Másmela, el informe final de cumplimiento el cual había sido solicitado desde el 06 de julio mediante Oficio No. 1300-0198, dirigido a la Dr. Johanna Jordán Ortiz. Lo recibido corresponde a un AZ el cual lo encabeza un Oficio de fecha 21 de julio de 2010 dirigido por el Ingeniero Jhonny Carvajal Barona a la Dra. Luz Adriana Olaya, cuyo asunto es "INFORME FINAL" de cumplimiento del Contrato, en cuyos documentos se puede observar lo siguiente:

- No se menciona en ninguno de sus apartes la intervención de la Señora MARIA FERNANDA OLAYA MÁSMELA, como orientadora de las charlas realizadas, por consiguiente no se pudo establecer el perfil de la citada profesional y su calidad para realizar dicha labor delegada por el contratista.
- Los documentos soportes de asistencia no permiten identificar en forma independiente si se trató de una capacitación o taller, ya que además de no contar

con un formato unificado, se improvisa con hojas bond blancas, hojas de cuaderno y en otras con hojas que carecen de las formalidades mínimas para justificar el cumplimiento de un taller. Se encuentran hojas cuyo encabezado es diligenciado a mano por la persona que realiza la charla pero que no se identifica en ninguno de ellos ni su nombre ni su calidad de conferencista.

- En cada una de las hojas entregadas como evidencia del cumplimiento del contrato se puede identificar que la citación se hizo en forma masiva, lo que deja en claro un incumplimiento del objeto del contrato el cual establece claramente capacitaciones y charlas en cada uno de los cuatro (4) barrios de influencia. Situación esta que evidencia que se suprimieron actividades concretas y pactadas, haciendo perder eficacia en los objetivos propuestos y concertados con el Contratista, pues el simplificar su tarea con menos capacitaciones permite al equipo auditor establecer incumplimientos de los objetivos planteados en el contrato.

- No se evidencia en ningún soporte la realización de talleres, ya que no existe ni soporte de manipulación de insumos ni elementos que permitan observar la participación activa de la comunidad en lo que técnicamente llamamos "Taller" solo se llevaron a cabo charlas y no se registra ni siquiera la utilización de formatos o cartillas de trabajo individual o en equipo que generen participación activa de la comunidad.

Esto indica que el contratista no evidenció por separado el cumplimiento de las tareas asignadas y que la forma como se reporta el cumplimiento de las charlas y talleres no es fiel reflejo de una labor profesional y carece de idoneidad para dar por cumplidas las acciones objeto del contrato.

Dentro del mismo informe se anexan modelos de formatos de encuestas y de censo poblacional, llegando a obtener información base importante pero carente de un censo total de los barrios objeto de capacitación. Se habla de 241 encuestas pero estas no corresponden al 100% de las viviendas de los 4 barrios de influencia, por tal razón, el cumplimiento al censo poblacional se puede establecer que fue limitado.

**27. Contrato 1061 de 20/11/2009. Se contrata a Gabriela Rey Vega cuyo objeto es realizar apoyo técnico para establecer la resistencia de Aedes Aegypti al Temephos en Santander de Quilichao y Puerto Tejada por un término de cuatro meses y un valor de contrato de \$70.000.000.oo.**

- En reunión con los Señores ELVECIO NARVAEZ, RICARDO ROMAN y DIDIER BERMUDEZ, auxiliares ETV asignados a los municipios objeto del contrato, expresaron que a fecha julio 15 de 2010 no han recibido capacitación por parte de la contratista, evidenciándose el incumpliendo así con las tres jornadas de capacitación estipuladas en el contrato 1061 de 2009. Ellos manifiestan que solo han participado en la recolección de dicho material entomológico.

Supuestamente existe falsedad documental en el contrato suscrito con la licenciada en Biología GABRIELA REY, teniendo en cuenta que la firma que aparece en el citado contrato no coincide con la firma del Acta de inicio firmada con la Interventora Doctora ADRIANA OLAYA MASMELA y tampoco coincide con el oficio remitido con el cual presenta la propuesta técnica presentada a la Doctora ZULLY BERNARDA RUIZ, Secretaria de Salud.

En la constancia de idoneidad y experiencia es contradictoria porque reza que la licenciada en Biología prestara asistencia técnica en temas de salud visual y acompañamiento psicológico a personal con discapacidad visual en el Departamento. Además para dicha contratación se necesitaba un profesional del área de Entomología según el objeto contractual.

- Se establecen 3 jornadas de capacitación cuyo valor estipulado en el contrato es de \$2.000.000.00 c/u para un total de \$ 6.000.000.00, encontrándose un error aritmético pues en el subtotal se establece un valor de \$14.000.000.00, identificándose un sobrecosto de \$8.000.000.00. lo que hace que el valor del contrato solo pueda ascender a la suma de \$62.000.000.00.

Revisado el informe final presentado por el contratista solo se puede evidenciar que las capacitaciones contratadas solo fueron recibidas por la entomóloga Adriana Olaya y una auxiliar de ETV que se desempeña en el laboratorio de Salud Pública, sin tener en cuenta el grupo de auxiliares que pertenecen al programa. Por esta razón, el Equipo Auditor establece incumplimiento de lo contratado.

28- Dentro del manual de funciones de la entomóloga Dra. Adriana Olaya Másmela, está contemplada la función “Implementar el monitoreo de la susceptibilidad o resistencia de los vectores frente a los insecticidas para orientar las acciones de control”; por esta razón, el Equipo Auditor cree que no existía razón alguna para contratar esta labor, más aún, cuando la Contratista Dra. GABRIELA REY VEGA, ostenta el título de Bióloga.

No se encontró certificación alguna sobre la experiencia laboral requerida en el contrato, solo existe certificaciones de asistencia y/o participación en programas, cursos y seminarios en diferentes instituciones, las cuales no reemplazan el requisito contenido para la contratación de este servicio.

#### **6.3.5.4 Hallazgos en la liquidación de viáticos y gastos de viaje (insumos)**

28- Se encuentra un alto valor en la erogación de gastos de viaje, de esto se desprenden que los valores cancelados como viáticos forman parte importante del programa y que su reconocimiento está a disposición de la Coordinadora del Programa y en muchos casos esta función se delega en la Dra. Adriana Olaya, quien en cumplimiento de la parte operativa establece las labores a llevar a cabo en las zonas de influencia.

Al Equipo Auditor le llama la atención casos concretos como es el liquidar viáticos en comisiones al Municipio en donde se encuentra asignado el Auxiliar ETV. Esto obedece, según lo manifiesta la Coordinadora, a que en zonas como la Costa Pacífica existen sitios a los cuales es difícil acceder y la permanencia en estos lugares debe ser por varios días, lo que hace que el auxiliar tenga que cubrir gastos de mantenimiento y alojamiento.

En cuanto a dineros entregados para gastos de viaje, llama la atención que la erogación en la compra de combustible es bastante elevada. El Equipo Auditor ahondó en el asunto y se pudo establecer que existen otros gastos inherentes a la comisión que no se pueden sustentar con documento equivalente, por lo que se recurre a facturarlos como combustible. Pero no dejó de llamar la atención el elevado costo que se genera y se procedió a estudiar la legalización de este gasto, encontrando que existen facturas de compra de combustible que no mantienen coherencia entre la fecha de expedición y el consecutivo de su numeración.

Sobre este particular se encuentran en estudio las facturas de compra presentadas en la legalización de gastos de viaje a nombre del Sr. CARLOS FELIPE CASTILLO en comisión adelantada en la Costa Caucaña del 02 al 27 de noviembre de 2009, por encontrar las siguientes inconsistencias:

- 1- Se gastaron 602 galones de combustible para un valor total de \$ 6.925.200.00.
- 2- Las facturas de compra inician desde la fecha 08 de nov./09 siendo en esta fecha la compra de 352 galones.
- 3- La factura de compra No. 126 a COMBUSTIBLES LA FORTUNA es del 11 de Noviembre de 2009, mientras que la Factura No. 128 es de tres días antes, esto es, el 08 de noviembre.
- 4- Se puede evidenciar claramente que estas facturas cuentan con la firma de vendedor a nombre del Sr. ELIAS FLORES con CC. 4.779.460 pero son diligenciadas en su totalidad por el Auxiliar ETV Sr. CARLOS FELIPE CASTILLO. Al igual que la Factura No. 129 de Noviembre 20 de 2009.

### **6.3.6. CONCLUSIONES**

Del análisis efectuado a los informes presentados por parte de la oficina de ETV y por la información recolectada por el grupo auditor se pudo concluir que:

1. El Equipo auditor no cuenta con el perfil profesional para evaluar el logro de objetivos en desarrollo de actividades de análisis de laboratorio y en lo referente al proyecto entomológico, como tampoco puede establecer el grado de cumplimiento en las labores de promoción y prevención desarrolladas por el personal de Auxiliares de ETV, más cuando no se encontró un plan de acción asignado a ellos, que nos permita evidenciar su cumplimiento; por lo tanto, esta auditoría solo profundiza en la parte administrativa, de apoyo operativo y de ejecución de recursos acorde a las necesidades y capacidades del personal humano asignado, su manual de funciones y las directrices trazadas en el Área de Salud Pública de la SSD.

Con fundamento en los hallazgos evidenciados se puede colegir gran debilidad en la labor que cumplen las profesionales asignadas al programa ETV, pues existe una brecha inmensa entre las funciones que se desarrollan a nivel asistencial por parte de los Auxiliares ETV direccionada a la comunidad Caucana y las labores que adelantan la Ingeniera Johann Jordán y la Dra. Adriana Olaya.

2. Se pudo establecer una falta total de directrices en la gestión del programa, pues los Auxiliares no cuentan con las condiciones adecuadas para su funcionamiento como son una sede, equipos de procesamiento de datos, equipos de comunicación e Internet y en especial no se cuenta con los insumos necesarios para rendición de los informes. La falta de gestión administrativa es latente por parte de las Profesionales asignadas al programa, ya que no se ha realizado gestión ante las administraciones Municipales y Departamental en las zonas de influencia, encaminada a fortalecer la labor de los Auxiliares. Se logró a través de esta auditoría dirigir oficios a diferentes instituciones de salud en los municipios afectados, se habló con Gerentes de ESE y Secretarios de Desarrollo Municipal y se palpó el gran interés por su parte de fortalecer este proceso en sus Municipios, como es el caso del municipio del Patía en donde el Equipo Auditor desplazó muebles para dotar un espacio que brindó la Secretaria de Desarrollo e instalar un Equipo de Computo asignado a un funcionario, equipo este que se encontraba en la casa de habitación del Auxiliar teniendo que ser recogido por los funcionarios de la Oficina de Control Interno y entregado en la Alcaldía de El Bordo Patía.

3. Los Auxiliares ETV del Departamento del Cauca son ruedas sueltas sin directrices de trabajo claras y carentes totalmente de programaciones de ejecución de labores acorde a las necesidades de las zonas. Funcionarios estos que en algunos casos acuden a autocapacitarse ya que la coordinación del programa no tiene un plan para fortalecer sus conocimientos y mucho menos socializan lo que aprenden en los diferentes desplazamientos que se realizan.

4. El programa que adelanta el MPS presenta graves debilidades de control, pues, no se generan informes financieros de los recursos recibidos y mucho menos de su ejecución, además no se evalúa por parte del ordenador del gasto la viabilidad

y pertinencia de la ejecución de los recursos monetarios asignados; generando libertad en su ejecución y por ende buscando el cumplimiento de metas a costa de contratos con objetivos injustificables y la compra de suministros sin la debida planeación, lo que conlleva a que insumos de fumigación expiren en bodega o se reciban con fecha de vencimiento cumplida, es el caso de los equipos de computación nuevos, GPS, impresora y scanner los cuales llevan más de seis meses en las bodegas del almacén general sin poder ser utilizados afectando el patrimonio oficial debido a la correspondiente devaluación y obsolescencia que les conlleva.

5- Las Profesionales encargadas del programa tienen como objetivo el cumplimiento de informes al MPS y demás entes que vigilan el logro de metas en cuanto al control de estas enfermedades, ellas propenden por el cumplimiento de la normatividad relacionada, pero, lo que se refleja a nivel de Secretaría ante el Gobierno Nacional, difiere notablemente cuando se evalúa la gestión, su alcance y la efectividad del proceso de promoción, prevención y control que desarrolla el programa en nuestro Departamento. Entonces no se entiende por que se contrata a personal externo para que cumpla con las funciones asignadas al personal de Auxiliares ETV y se contrata a Profesionales para que realicen tareas propias de la entomóloga, sin la debida planeación y con notables deficiencias en la interventoria que no permiten el verdadero alcance del objeto contratado, sin la debida repercusión esperada en el bienestar de la comunidad.

6- Es importante resaltar que la parte MISIONAL de la Secretaría de Salud Departamental se apoya en un equipo de trabajo compuesto por personal calificado en cada uno de sus cargos el cual en cumplimiento de las normas y una eficaz labor administrativa y operativa propende por el bienestar de la comunidad a través de la implementación de acciones inherentes a la política establecida por el Gobierno Nacional, lineamientos estos que están lejos de cumplirse debido al errado manejo de los recursos asignados y a la falta de compromiso por parte de la Administración delegada, y en especial a la falta de control en la ejecución de los contratos siendo los interventores los principales responsables del incumplimiento a los objetivos contratados.

7- Las falencias presentadas en este informe, se ven reflejadas en casos concretos, los cuales ya fueron puestos en conocimiento de las autoridades de control, como es el que se haya llevado a cabo fumigación de bienes inmuebles de particulares bajo las órdenes de la Dra. Adriana Olaya Másmela, con la anuencia de la Ingeniera Johann Jordán Ortiz. Situación esta que aunada a la aplicación de insecticidas con fecha de vencimiento expirada, reflejan la autonomía con que las profesionales asignadas gestionan e incumplen el compromiso social que más que un programa de salud, pasa a ser un compromiso ético por parte de los mandatarios de turno al designar o delegar personal idóneo al frente de tan loable labor.

Los hallazgos de tipo contractual se remitirán a los respectivos organismos de control en informe adicional para lo de su competencia.

8- Los resultados obtenidos en la evaluación aplicada a los auxiliares ETV arrojan un promedio de 3,86; calificación que se puede clasificar como baja si se tiene en cuenta que el Departamento invirtió en una completa capacitación en el 2009 y los temas evaluados son de conocimiento general y de aplicación básica.

### **6.3.7 RECOMENDACIONES**

El Equipo Auditor cree importante en primer lugar se evalúe el alcance del programa ETV en cuanto a su influencia en las zonas afectadas del Departamento con el fin de comprobar la gestión realizada por las Profesionales asignadas y se midan los logros en cuanto a las tasas de morbilidad para estas zonas, teniendo en cuenta que el Gobierno Nacional ha cumplido con las transferencias asignadas y la responsabilidad recae exclusivamente en la Administración Departamental, en sus políticas y especialmente en la responsabilidad de las profesionales asignadas al Programa ETV. Así mismo, se permite hacer las siguientes recomendaciones:

1. Se involucre en el tema de las ETV a todo el equipo de profesionales asignados al Área Medio Ambiente, con el fin de redefinir metas y tomar medidas encaminadas a optimizar el manejo de los recursos asignados. Debe crearse conciencia de la responsabilidad social que involucra su gestión y especialmente realizar eficazmente las acciones plasmadas en el POA y asignadas a cada uno de los funcionarios del programa, brindando el apoyo directo y si los eventos lo exigen, estudiar un posible apoyo externo programado y efectivamente contratado. Es de suma importancia se cuente con la participación activa de grupos o comités de apoyo inter e intra sectoriales en cada uno de los municipios para fortalecer el programa y aunar esfuerzos en beneficio de la Comunidad afectada. Para ello, la coordinadora del programa debe coordinar y gestionar a través de entidades de salud, las acciones de carácter preventivo, de valoración y control de los eventos sucedidos.

2. Se declare impedida para ejercer la interventoría del Contrato No. 1211 de diciembre de 2009 a la Dra. LUZ ADRIANA OLAYA MÁSMELA, por tener afinidad familiar con la persona que ejecutó en forma delegada y parcialmente el contrato firmado con el Ingeniero JHONNY CARVAJAL VARONA. Se designe nuevo interventor para que evalúe el informe final presentado el cual carece de evidencias de cumplimiento de conformidad con los hallazgos encontrados en la presente auditoria y se proceda a decretar el siniestro ante la compañía aseguradora si son confirmados.

Hallazgos sobre la ejecución de este contrato en el cual se valorizan las acciones adelantadas según la evidencia que se encontró en el informe final rendido por el Contratista y presentado a nosotros por la Interventora.

La implementación de la estrategia “vivienda saludable” en los cuatro barrios seleccionados se debió desarrollar mediante talleres de participación comunitaria, pero solo se encontraron listados de asistencias a charlas informativas. Según el criterio del Grupo Auditor se puede establecerán menor valor del contrato de acuerdo a su ejecución:

Tabla 55. Contrato 1211

CONTRATADO	REALIZADO
<b>Taller 1. Influencia de vectores en la salud individual y colectiva</b>	
1 taller por barrio. Total 4 talleres Valor taller: 1.750.000 Valor total: 7.000.000	Se evidencia charlas realizadas el 18 y 19 de febrero para todos los cuatro barrios. Charlas dictadas: 1 Costo: 1.750.000 Diferencia: 5.250.000
<b>Taller 2. Manejo de residuos sólidos y agua residual, se adicionó el Taller 3. Control de plagas</b>	
1 taller por barrio. Total talleres 8 Valor taller: 1.500.000 Valor total : 12.000.000	Se evidencia charlas realizadas el 10 y 11 de marzo para todos los cuatro barrios. Charlas dictadas: 2 Costo: 3.000.000 Diferencia: 9.000.000
<b>Taller 4. Manejo de animales domésticos, se adicionó el Taller 5. Acciones de promoción y prevención en saneamiento.</b>	
1 taller por barrio. Total talleres 8 Valor taller: 1.500.000 Valor total : 12.000.000	Se evidencia charlas realizadas el 15 y 19 de abril para todos los cuatro barrios. Charlas dictadas: 2 Costo: 3.000.000 Diferencia: 9.000.000
<b>Taller 6. Control de aguas y tanques sépticos, según informe de interventoría el contenido de este taller se dicto dentro del taller 2. Por lo tanto se modificó por el taller Manejo adecuado de alimentos.</b>	
1 taller por barrio. Total 4 talleres Valor taller: 1.500.000 Valor total: 6.000.000	Se evidencia charla realizada el 16 abril para todos los cuatro barrios. Charlas dictadas: 1 Costo: 1.500.000 Diferencia: 4.500.000
<b>Actividades de capacitación en grados 8, 9, 10 y 11 en colegios San José y Normal Superior.</b>	

Jornadas capacitación: 4 Valor capacitación: 1.500.000 Valor total: 6.000.000	Jornadas capacitación: 4 costo capacitación: 1.500.000 costo total: 6.000.000
<b>Capacitación a auxiliares ETV, orientación para la implementación de la estrategia “vivienda saludable”.</b>	
Jornadas capacitación: 2 Valor capacitación: 3.200.000 Valor total: 6.400.000	No se evidencia material sobre el contenido de las capacitaciones, pero se anexan 7 listados con firmas de los auxiliares ETV en diferentes fechas.

La reducción del costo total del contrato por los talleres no dictados asciende según el Grupo Auditor a una suma de **\$ 27.750.000.oo.**

3. Se gestionen sedes y equipos adecuados para el personal ETV en los Municipios afectados, esto es, se acondicionen inmuebles asignados o se tomen en arriendo inmuebles para ubicar al personal del programa en donde se logre optimizar las acciones operativas las cuales son de ejecución constante, oportunas y eficaces, para generar los resultados esperados.

Esto permitirá la instalación de equipos de cómputo y la implementación de herramientas de intercambio de información, para fortalecer la labor en cada una de las zonas afectadas.

4. Se evalúe si era procedente la ejecución del contrato 1061 de noviembre de 2009 con la Bióloga GABRIELA REY VEGA, por cuanto el objetivo contratado forma parte de las funciones asignadas a la Dra. LUZ ADRIANA OLAYA MÁSMELA, siendo el perfil de entomóloga el adecuado para el desarrollo de estas acciones y no el de Bióloga. Además, con fundamento en los hallazgos encontrados por el Equipo Auditor, se proceda a liquidar nuevamente el contrato según el cumplimiento evidenciado y se glose por parte del Interventor los errores en sus valores registrados que ascienden a Ocho Millones de pesos (\$8.000.000.oo).

5. Se evalúe de fondo la pertinencia de contratar la adquisición de Equipos científicos y de Laboratorio con persona natural que ha ostentado durante toda su vida la profesión de MODISTA y se establezca responsabilidad si el contrato realizado con la Sra. ANA EMILIA ORTIZ, está viciado con beneficios personales de funcionarios asignados al programa ETV, según los hallazgos relacionados en la presente Auditoria.

6. Se defina la labor que realiza el Señor CARLOS FELIPE CASTILLO, Auxiliar ETV en el Municipio de Popayán, ya que se puede establecer claramente que no cumple las funciones asignadas al cargo que ostenta y el contar con funciones diferentes a las que asigna el programa ha generado rechazo y repudio en el grupo de Auxiliares, situación que afecta el cumplimiento de los objetivos

propuestos y va en contra de las normas que adopta el Departamento para hacer frente a la situación grave que vive la región en cuanto a las ETV. Los auxiliares ETV deben cumplir sus funciones en los lugares donde amerite prevenir o controlar la ocurrencia las ETV.

### **6.3.8 RECOMENDACIONES DE TIPO OPERATIVO**

1. Se sugiere realizar actos administrativos en los cuales se les asigne a los auxiliares Orley Herrera e Isidro Riascos las funciones de motoristas de puesto que estos dos funcionarios en los municipios de Timbiqui y López de Micay respectivamente cumplen esta labor en las lanchas asignadas al programa ETV.
2. Así mismo, se sugiere la creación de una cuenta de correo electrónico oficial, la cual sea de uso exclusivo para el Programa ETV que sirva para el control de actividades, el intercambio de información e informes de gestión, intercambio de experiencias y además permita la capacitación en temas que fortalezcan el desarrollo de las labores propias de los funcionarios asignados.
3. Se sugiere acondicionar un espacio para almacenar los medicamentos que se requieren en el Programa ETV, esto permitirá mantener las condiciones técnicas de conservación y hacer efectivo su control en cuanto a su adquisición y disponibilidad.
4. Se hace necesario que se agilicen las acciones pertinentes para la contratación de los microscopistas para fortalecer el grupo centinela, esto permitiría la interacción con los Auxiliares y fortalecería la toma de medidas encaminadas a lograr los objetivos del Programa.
5. Se sugiere se designe en cada zona como coordinador a los funcionarios que demuestren mayor conocimiento y capacitación. Para ello se puede tener en cuenta la evaluación realizada por el Grupo Auditor y especialmente la Hoja de Vida; sin que ello conlleve a que se aparten de sus funciones propias asignadas.
6. El manejo de la máquina de fumigación Leco debe ser de conocimiento básico para cada uno de los auxiliares ETV, pues se detectó que cuentan con los conocimientos teóricos para hacer uso de ella pero no se ha reforzado su preparación para lo cual debe programarse la respectiva práctica.
8. En la planeación de una actividad o comisión, se debe contar en primera instancia con el personal asignado de ETV con el fin de reducir el costo por concepto de viáticos que se generan al desplazar personal de otra zona.
9. Retroalimentar a los Auxiliares en cuanto a las estadísticas que se generan y especialmente con los resultados de las acciones programadas en ETV, como los estudios que se realizan en el laboratorio sobre los cuales no se socializan al interior del Programa.

10. Establecer mediante un verdadero estudio un valor para cubrir gastos de combustible de las motos asignadas a los Auxiliares, en desplazamientos realizados en cumplimiento de las funciones propias del cargo. El Grupo Auditor estima un valor entre \$70.000.00 y \$90.000.00, como pago mensual para cubrir el gasto de combustible, siempre y cuando el Auxiliar cuente con Moto y haya rendido los informes pertinentes a su labor.
11. Dotar oportunamente de elementos adecuados y necesarios tales como filtros, caretas, overoles, guantes entre otros, para la protección y salvaguarda de la salud e integridad de los Auxiliares ETV.
12. Realizar capacitaciones al personal ETV en temas que se consideren necesarios para el fortalecimiento de sus labores y se socialicen las capacitaciones a las cuales periódicamente tienen acceso los profesionales asignados y algunos Auxiliares del área.
13. Se coordine con el Almacén General el seguimiento operativo y salvaguarda de los Equipos y Vehículos asignados al programa, para que sean utilizados en forma eficaz y con la responsabilidad debida en cada uno de los eventos programados.
14. Se hace importante se genere en forma previa a cada comisión la correspondiente planeación, la cual permitiría ser efectivos y brindar un cubrimiento general según el objetivo propuesto. Se detectó que las comisiones son realizadas sin la planeación respectiva y esto ha generado inconvenientes entre los auxiliares y especialmente diferencias con las Profesionales, las cuales optan por dejar en manos de un Auxiliar el proceso operativo, sin dar lineamientos concretos y claros en su ejecución.
15. Se debe dotar a los Auxiliares de todos los elementos de tipo logístico que les permita registrar sus acciones y dejar evidencia in situ de sus actuaciones para posteriores acciones del Programa. Así mismo, en los formatos utilizados de fumigación, dejar constancia mediante firma del beneficiario.
16. Capacitar en el manejo de desechos y residuos químicos, ya que se puede evidenciar un incumplimiento total a las normas técnicas de manejo de estos residuos y el correspondiente riesgo al que se encuentran expuestos los Auxiliares y la comunidad.
17. Se sugiere tomar medidas tendientes a dar de baja los vehículos y equipos de fumigación abandonados y dejados en el Laboratorio de Salud Pública, pues las cotizaciones presentadas son excesivamente costosas y solo cubren las fallas establecidas en visita de inspección; a esto, debe adicionarse valores por concepto de documentación, seguros, mantenimiento, llantas, cojinería entre otros, que incrementaría su costo haciéndolos no convenientes operativamente.

18- La Coordinadora del Programa debe realizar gestión con los entes de salud Municipal y Departamental que operen en estas zonas con el fin apoyar la labor de los Auxiliares y fortalecer su gestión a través de redes o comités de apoyo inter e intra sectoriales para optimizar el resultado del programa.

Como reflexión final, es la Administración Departamental quien debe tomar medidas inmediatas y urgentes de gestión encaminadas a fortalecer este proceso de promoción, prevención y control de la enfermedades transmitidas por vectores, generando resultados eficaces que redunden en beneficio a la comunidad Caucana afectada.

**7. AUDITORIA AREA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD A LA POBLACION POBRE EN LO NO CUBIERTO CON SUBSIDIO A LA DEMANDA Y DEMAS POBLACIONES ESPECIALES DEL DEPARTAMENTO DEL CAUCA SECRETARIA DE SALUD DEPARAMENTAL DEL CAUCA**

**7.1 GRUPO DE ASEGURAMIENTO Y PRESTACION DE SERVICIOS<sup>11</sup>**

A este grupo le corresponde la organización de la prestación de los servicios de salud, está integrado por las siguientes áreas de trabajo: Red de Prestación de servicios de salud, Prestación de servicios de salud a la población pobre en lo no cubierto con subsidio a la demanda y demás poblaciones especiales, calidad de los servicios de salud, aseguramiento y sistema integrado de información en salud.

**7.1.1 AREA DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD<sup>12</sup>**

Es la encargada de planificar, organizar el correcto funcionamiento de la prestación de servicios de salud con calidad por niveles de atención a la población pobre no cubierta con subsidios a la demanda y demás poblaciones especiales del Departamento del Cauca además de gestionar el centro regulador de servicios (Ambulatorio y CRUE)

Tabla 56. RESPONSABLES

<b>Gobernador</b>	<b>Guillermo Alberto Gonzales</b>
<b>Secretaria de Salud</b>	<b>Zully Bernarda Ruiz</b>
<b>Coord. Grupo Aseguramiento y Prestación de Servicios</b>	<b>Fabián Hurtado</b>
<b>Coord. Prestación de Servicios</b>	<b>María Esperanza Realpe</b>
<b>Área Administrativa</b>	<b>Laura Beltrán</b>
<b>Coord. Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE)</b>	<b>Benjamín Moreno</b>
<b>Coord. Centro Regulador de Servicios Ambulatorios (CRSA)</b>	<b>Carmen Roció Betancourt</b>

<sup>11</sup> Documento Secretaria de Salud del Cauca. Pág.21

<sup>12</sup> Documento Secretaria de Salud del Cauca. Pág.24

## 7.2. ORGANIGRAMA DEL AREA AUDITADA



**Tabla 57. PLAN DE AUDITORIA PRESTACION DE SERVICIOS**

<b>PLAN DE AUDITORIA A SALUD AMBIENTAL, AREA DE PRESTACION DE SERVICIOS</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Identificar el proceso que se genera en la Secretaría de Salud Departamental, evaluar la calidad y la oportunidad de la labor administrativa en la Prestación de Servicios de Salud a la población pobre en lo no cubierto con subsidio a la demanda y demás poblaciones especiales del Departamento del Cauca durante los años 2009 y primer semestre año 2010.
<b>ALCANCE</b>	La Oficina de Control Interno con fundamento en las facultades otorgadas en la Ley 87 de 1993, practicó Auditoría Interna al Área de Prestación de Servicios en salud a la población pobre con subsidio a la demanda y demás Poblaciones Especiales del Departamento del Cauca en la vigencia 2009 y el primer trimestre del año 2010.
<b>CRITERIOS</b>	Constitución Política de Colombia, artículos 48, 49 Ley 09 de 1979, Ley 10 de 1990, Ley 87 de 1993, Decreto 786 de 1990 artículos 6 y 7, Decreto 2759 de 1991, Ley 100 de 1993, Acuerdos 008, 117, 22, artículo 157 literal b, Decreto 806 de 1998 artículos 31, 32, 33, Ley 715 de 2001, artículos 43.2.1 y 43.2.2,

				Resolución 5261 de 1994; Decreto 723 de 1997; Acuerdos: 228, 236, 244, 282, 306 del CNSSS; Resolución 412 de 2000, 3374, y 3384 de 2000 del MPS; Resolución 5261 de 1994; Decreto 1171 de 1997; Decreto 608 de 2005; Decreto 046 de 2000; Decreto 1281 de 2002; Decreto 2170 de 2002; Decreto 050 de 2003; Decreto 3260 de 2004; Decreto 608 de 2005; Ley 1122 del 9 de enero de 2007; Decreto 4747 de 2007.
<b>Equipo Auditor</b>				Jaime Dorado, Diana Vidal y Javier Burbano
<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>				
<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>LUGAR</b>	<b>INTERVIENEN</b>
07/09/10	5:00 pm	Reunión de Apertura	Sala de juntas de la Secretaria de Salud	Equipo Auditor y Personal del programa auditado
08/09/10	10:00 am	Visita a las instalaciones del área prestación de servicios	Secretaria de Salud	Dra. María Esperanza Realpe
13/09/10	10:0 am	Visita a las oficinas del CRSA	Secretaria de Salud	Jefe Roció Betancourt
14/09/10	8:00 am	Visita al proceso del CRSA	Secretaria de Salud	Jefe Roció Betancourt
15/09/10	10:00 am	Visita a la oficina de correspondencia	Secretaria de Salud	Jefe Zully Bernanda Ruiz
20/09/10	10:00 am	Visita a la oficina de auditoría medica	Secretaria de Salud	Dra. María Esperanza Ruiz
21/09/10	10:00 am	Visitas al sistema de información y atención al usuarios(SIAU)	Secretaria de Salud	Dra. Carolina Guevara
24/09/10	10:00 am	Visita a la oficina del CRUE	Oficina de FUNCIR	Dr. Benjamín Moreno
28/09/10	2:30 pm	Visita a la oficina de la fundación FUNCIR	Oficina de FUNCIR	Representante Legal
29/09/10	8:30 am	Verificación de procesos de auditoría en FUNCIR	Oficina de conciliación (Clínica la Estancia)	Equipo Auditor
29/09/10	3:00 pm	Verificación de proceso de conciliación de glosas de facturas en la clínica la estancia	Secretaria de Salud	Equipo Auditor
07/10/10	2:00 pm	Entrega informe final	Secretaria de Salud	Equipo Auditor

### **7.3 INFORME DE AUDITORIA INTERNA**

#### **AREA DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD A VINCULADOS Y POBLACIONES ESPECIALES**

**CPT JAIME ALBERTO DORADO ZUÑIGA  
AUDITOR LÍDER**

**DIANA MARIA VIDAL  
JAVIER ALFONSO BURBANO  
AUDITORES DE APOYO**

**POPAYÁN, SEPTIEMBRE DE 2010**

### **7.3.1 OBJETIVOS**

#### **7.3.1.1 Objetivo General**

Identificar el proceso que se genera en la Secretaría de Salud Departamental, evaluar la calidad y la oportunidad de la labor administrativa en la Prestación de Servicios de Salud a la población pobre en lo no cubierto con subsidio a la demanda y demás poblaciones especiales del Departamento del Cauca durante los años 2009 y primer semestre año 2010

#### **7.3.1.2. Objetivos Específicos**

- g. Verificar la planeación, organización y funcionamiento del área prestación de servicios.
- h. Verificar el efectivo cumplimiento de los procesos, procedimientos y el grado de compromiso existente en el grupo de trabajo asignado al área de prestación de servicios.
- i. Establecer el impacto en la comunidad de las acciones adelantadas por el Área de Prestación de Servicios en lo pertinente a la calidad de los servicios adquiridos.
- j. Establecer el inventario y la distribución de equipos, herramientas y talento humano con que cuenta el área para dar cumplimiento a la prestación de los servicios de salud.
- k. Establecer el seguimiento a la ejecución de la contratación de la red existente y su interventoría.

### **7.3.2 ALCANCE DE LA AUDITORIA**

#### **7.4.2.1. Área Auditada**

La Oficina de Control Interno con fundamento en las facultades otorgadas en la Ley 87 de 1993, practicó Auditoría Interna al Área de Prestación de Servicios en salud a la población pobre con subsidio a la demanda y demás Poblaciones Especiales del Departamento del Cauca, la cual se encuentra en este momento a cargo de la Profesional MARIA ESPERANZA REALPE FERNANDEZ desde el mes de Noviembre de 2009, estando a cargo de la Profesional MARIA FERNANDA MUÑOZ ARDILA, durante la vigencia 2009 anterior.

#### **7.3.2.2. Procesos Auditados**

- a) La planificación, organización y funcionamiento de la prestación de servicios de salud a la población pobre con subsidio a la demanda y demás Poblaciones Especiales del Departamento del Cauca.

- b) Gestión del Centro regulador de Servicios Ambulatorios (CRSA).
- c) Gestión del Centro regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE)

### **7.3.2.3 Grupo Auditor**

Auditor Líder: CPT **JAIME ALBERTO DORADO ZUÑIGA** Profesional Universitario de la Oficina de Control Interno de la Gobernación del Cauca, Auditores de Apoyo **DIANA MARIA VIDAL** y **JAVIER ALFONSO BURBANO** Pasantes de la Universidad del Cauca.

### **7.3.2.4. Responsable del Área de Prestación de Servicios.**

El Área de Prestación de Servicios se encuentra bajo la responsabilidad directa de la Dra. María Esperanza del Socorro Realpe, Profesional Universitario Especializado con asignación de funciones.

### **7.3.3 CRITERIOS DE AUDITORIA**

1. Constitución Política de Colombia, artículos 48, 49
2. Ley 09 de 1979
3. Ley 10 de 1990
4. Ley 87 de 1993
5. Decreto 786 de 1990 artículos 6 y 7
6. Decreto 2759 de 1991
7. Ley 100 de 1993 Acuerdos 008, 117, 22, artículo 157 literal b
8. Decreto 806 de 1998 artículos 31, 32, 33
9. Ley 715 de 2001, artículos 43.2.1 y 43.2.2
10. Resolución 5261 de 1994; Decreto 723 de 1997
11. Acuerdos: 228, 236, 244, 282, 306 del CNSSS
12. Resolución 412 de 2000, 3374, y 3384 de 2000 del MPS
13. Resolución 5261 de 1994; Decreto 1171 de 1997
14. Decreto 608 de 2005
15. Decreto 046 de 2000
16. Decreto 1281 de 2002
17. Decreto 2170 de 2002
18. Decreto 050 de 2003; Decreto 3260 de 2004
19. Decreto 608 de 2005
20. Ley 1122 del 9 de enero de 2007
21. Decreto 4747 de 2007

### **7.3.4 METODOLOGIA Y PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS**

El plan de auditoría se ejecuta en lo referente al área de prestación de servicios en los procesos de planificación de la prestación de servicios de salud, Gestión del Centro Regulador de Servicios Ambulatorios (CRSA) y Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE). En esta Auditoria se propendió por identificar

la estructura administrativa operante durante el periodo auditado y la efectiva prestación de los servicios en salud a través de actividades asignadas a los funcionarios de planta y a los contratistas que se encontraron desempeñando labores asignadas bien sea con el consentimiento del Documento de la Secretaría de Salud o a criterio de la Parte Administrativa departamental. Se visitó cada uno de los puestos de trabajo con el propósito de identificar a su gestor, establecer su carga laboral y especialmente identificar el grado de compromiso en el desarrollo de sus labores. Para ello, se realizaron reuniones de información, recopilación de material documental, se acudió a la página de la Secretaria de Salud Departamental y se procede a solicitar a las dependencias del área auditada la documentación y los soportes correspondientes al periodo auditado, para evaluar el cumplimiento y la efectividad de cada proceso y emitir hallazgos positivos, negativos, conclusiones y recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno.

Parte de la metodología aplicada comprende la investigación en cuanto a la misión del Área Auditada, recopilación de informes, identificación de productos y confirmación de hallazgos con los funcionarios implicados.

El equipo auditor se basó en la metodología que establece la norma de calidad NTCGP 1000-2004 y la norma técnica colombiana de Icontec NTC-ISO 19011 como directriz para la auditoria de los sistemas de gestión.

Para el logro de los objetivos propuestos en la Auditoria, se realizaron las siguientes actividades:

- Se documentó al Grupo Auditor en cuanto a los criterios que aplican en los diferentes procesos que conforman el área auditada.
- Se solicitó información documental a la coordinadora del área de prestación de servicios y a los diferentes coordinadores de los procesos dentro de dicha área.
- Se solicitó el Documento de la Secretaria de Salud Departamental del Cauca para revisar los productos y actividades del área auditada.
- Se llevaron diferentes reuniones con todo el personal que conforma el área de prestación de servicios.
- Se utilizaron diferentes procedimientos de auditoría, como son la Observación, entrevistas, verificación documental física y magnética entre otros, encaminados a establecer la organización, disposición y cumplimiento de los procedimientos establecidos y la capacidad de gestión dentro del área.

La reunión de apertura fue realizada en las instalaciones de la Secretaria de Salud Departamental y contó con la participación de la Dra. Zully Bernarda Ruiz Meneses, Secretaria de Salud Departamental; Dra. María Esperanza del Socorro Realpe, Coordinadora del Área Prestación de Servicios; Dra. María Fernanda

Muñoz, Coordinadora del Área de Red de Prestación de Servicios; Dr. Fabián Hurtado, Coordinador del Grupo de Aseguramiento y Prestación de Servicios de Salud y todo el equipo auditor asignado, la cual se llevó a cabo el día Martes 07 de Septiembre de 5:00 a 7:30 p.m., en la que se socializaron las funciones de cada empleado, se concertó el horario y se formalizó el procedimiento para llevar a cabo la auditoría.

Siguiendo con el procedimiento de auditoría, el día 08 de Septiembre se realizó visita a la oficina de la Coordinadora del Área de Prestación de servicios, para observar las instalaciones e interactuar con todos los funcionarios asignados a los procesos de planificación de la prestación de los servicios salud y de gestión del centro regulador Ambulatorio (CRSA y CRUE). Se llevó a cabo una breve socialización de las intenciones de la auditoría por parte del equipo auditor, se hizo una rápida presentación de los funcionarios asistentes los cuales expresaron las actividades asignadas dentro del Área, emitieron sugerencias y compromisos para llevar a cabo la auditoría.

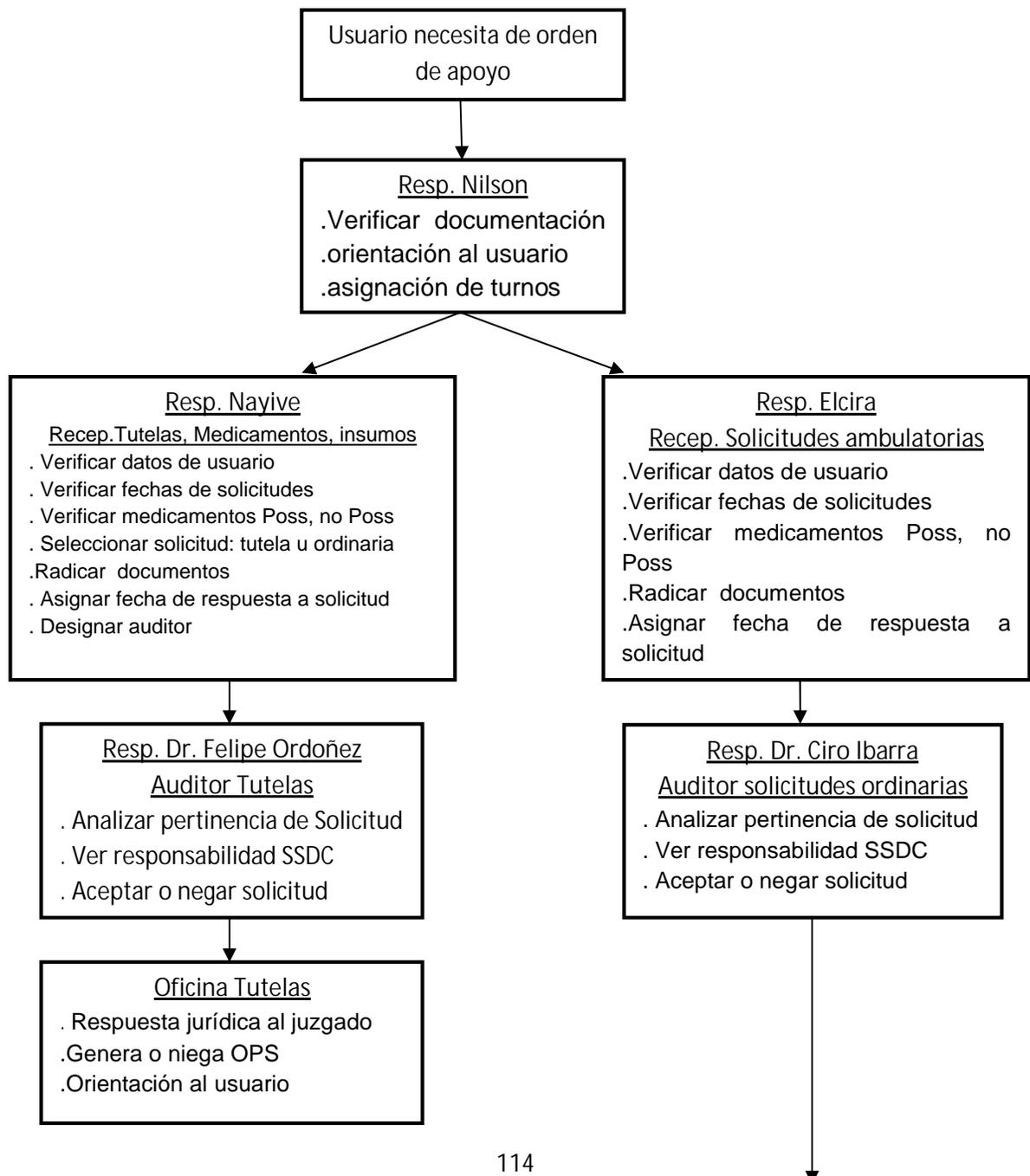
A continuación se llevo a cabo una entrevista con la Dra. María Esperanza Realpe la cual suministra al grupo auditor información general respecto a lo que se ha llevado a cabo desde el mes de noviembre de 2009 fecha en la cual ella es asignada al Área; el equipo auditor le solicita a la Dra., los productos incluidos en el documentos de la Secretaria con el propósito de establecer el avance y visualizar en estos los informes que se han rendido a los diferentes estamentos que los hayan solicitado. Producto de esto, se recibió una carpeta la cual corresponde al año 2009 y primer trimestre de 2010 donde se identifican los diferentes productos que presenta el documento de salud. La carpeta referida, queda en manos del Equipo Auditor para su estudio y verificación de la información encontrada.

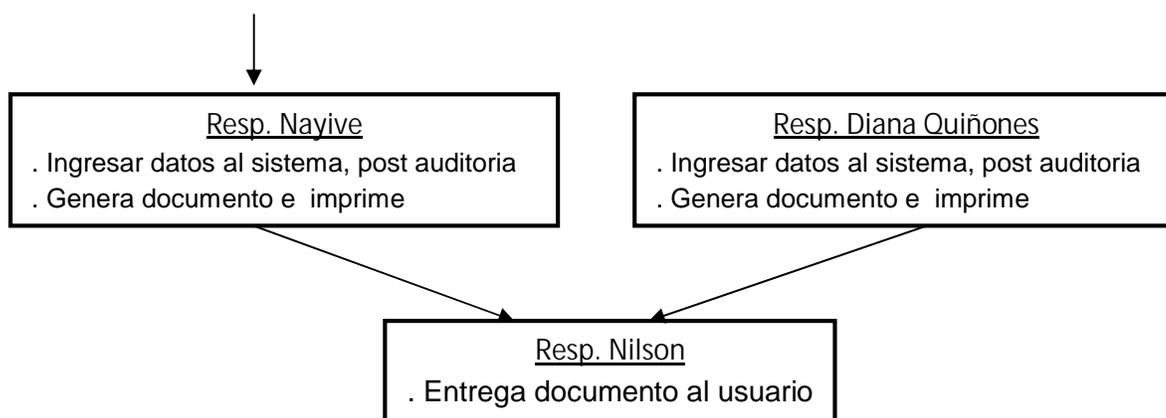
El Equipo Auditor se desplazó el 13 Septiembre al Centro Regulador de Servicios Ambulatorios (CRSA) en donde se contó con la atención de la coordinadora de este centro, Jefe Carmen Roció Betancourt, la cual explico el proceso que coordina y las personas que tiene a su cargo, se conocieron las instalaciones y los equipos asignados y se escucharon los diferentes lineamientos establecidos en cuanto al proceso de estudio y determinación de actividades para el logro de los objetivos del área auditada. Se mantuvo una breve entrevista con la Sta. Diana Quiñones, contratista encargada de la atención integral de los usuarios y de emitir las ordenes de apoyo de los procedimientos; se identifico por parte del equipo auditor que los funcionarios de esta área no cuentan con Internet fundamental para realizar efectivamente sus actividades ya que necesitan consultar las bases de datos del Departamento Nacional de Planeación (DNP) Y FOSYGA.

El día mates 14 de septiembre de 2010 en horas de la mañana el equipo auditor se desplazó a las instalaciones de la Secretaria de Salud con el fin de identificar el

proceso del CRSA en cuanto a la atención al usuario el cual asiste a dichas instalaciones con el fin de recepcionar sus documentos en espera de que se emita una orden de apoyo correspondiente a procedimientos, insumos, material de osteosíntesis y medicamentos que necesite. En dicho proceso se identifico el trabajo de cuatro funcionarios la Dra. Carolina Guevara encargada del Sistema Información y Atención al Usuario (SIAU), el señor Nilson Muñoz y la Señora Elcira Torres y Nayive Pérez.

**Grafico 5. Proceso CRSA**





Posteriormente el día 15 de septiembre se visto la oficina de correspondencia de la secretaría de salud, en esta oficina laboran dos funcionarios contratistas el Señor José Eider Ordóñez y el Felipe Ruiz con los cuales se tuvo una breve charla sobre el proceso de recepción de tutelas, desacatos y fallos en cuanto a prestación de servicios. Posterior a esto se mantuvo una reunión con el Dr. Luis Felipe Ordóñez el cual es el encargado de auditar las tutelas interpuestas para solicitar las órdenes de apoyo de prestación de servicios. El Dr. Ordóñez dio una explicación de sus funciones en el proceso de auditoría; a continuación el equipo auditor se reunión con la Jefe Elizabeth Valverde Mosquera encargada de apoyar la oficina de tutelas, el SIAU, al CRSA en las tutelas y en las no tutelas.

El día lunes 20 de septiembre se realizo una visita a la oficina del Dr. Ciro Ibarra médico encargado de auditar las solicitudes de orden de apoyo de medicamentos y procedimientos ordinarios, el Dr. Ibarra comentó al grupo auditor las funciones desempeñadas, las herramientas de trabajo y las debilidades que se presentan en las actividades que realiza. Además el Dr. Ibarra manifestó la sobrecarga laboral debido al alto número de solicitudes diarias de ordenes de apoyo y los inconvenientes presentados por falta de servicio de Internet en sus equipos, por otro lado dijo que los médicos auditores autorizaban las ordenes de apoyo sin conocimiento de la duración o saldo de los contratos con los proveedores de servicios lo cual genera inconvenientes para el usuario ya que se le puede autorizar una orden de apoyo pero ya no hay contrato o ya se agotaron los recursos designados al proveedor.

El día martes 21 de Septiembre el equipo auditor se desplazó a las instalaciones del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) coordinado por la Dra. Carolina Guevara encargada de brindar atención y orientación al usuario sobre las dudas o inconvenientes que se puedan presentar dentro del proceso de prestación de servicios. Este mismo día realizó una breve visita al Área de Sistemas de información liderada por la Ingeniera María Zulieth Peña, oficina encargada entre otras cosas de recepcionar y validar los Registros Individuales de Prestación de

Servicios (RIPS) que presenta cada proveedor de servicios para soportar el pago de los servicios prestados.

Debido a que en días anteriores una descarga eléctrica afectó los servidores de Internet de la secretaría de salud muchas dependencias quedaron sin conexión a Internet, por lo tanto el auditor líder realizó la gestión ante la Dra. Zully Bernarda Ruiz para la inmediata asignación de un equipo de cómputo con conexión a Internet el cual fue asignado a la oficina del CRSA de tal forma que los funcionarios puedan verificar datos de los usuarios en bases de datos como Departamento Nacional de Planeación (DNP) Y FOSYGA y poder establecer con mayor certeza las responsabilidades de la secretaría frente a las solicitudes de servicios de salud presentadas por los usuarios y disminuir los errores de autorizar servicios que no le corresponden a esta secretaría.

El día viernes 24 de septiembre el grupo auditor se desplazó a las instalaciones del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE) en donde se encontraron laborando cuatro funcionarios con los cuales se tuvo una breve charla; una enfermera jefe encargada de la referencia y contrareferencia de los pacientes, dos auxiliares de enfermería acompañadas de pasantes del SENA encargados de los radios y una psicóloga a cargo de la línea amiga; el CRUE es el encargado de estar pendiente de direccionar a las personas que han sido objeto de cualquier tipo de emergencia como accidentes de tránsito, minas antipersonales etc. con el fin de velar por la vida y salud de las personas.

El grupo auditor el día lunes 27 de septiembre se desplazó a la oficina encargada de la recepción de cuentas o facturas en donde se dio una breve charla con los diferentes funcionarios que laboran en esta, para que dieran una breve explicación de las diferentes actividades que ellos realizan. Con la colaboración del Señor Alfonso Marín se procedió a examinar de forma aleatoria algunas cuentas que llegan a esta oficina con el fin de revisar si estas llegan de la mejor forma posible y la información es confiable.

El día miércoles 29 de septiembre con el fin de observar como es el proceso de auditoría de facturas por parte de la fundación FUNCIR contratada por la Secretaría de Salud el equipo auditor se desplazó a sus instalaciones, en esta visita se realizó una charla con el coordinador de la Fundación el Señor Eric Medina el cual explicó el proceso de auditoría y posteriormente se realizó una breve entrevista con el Señor Sebastián López una de los funcionarios de esta oficina el cual explicó cómo llevaba a cabo su trabajo. En horas de la tarde el grupo auditor se desplazó a la clínica la estancia con el fin de ver el proceso de conciliación de glosas llevado a cabo entre el Dr. William Cujar representando a la Secretaría de Salud y funcionario de la fundación FUNCIR y la Jefe Janeth Narváez representando a la clínica la estancia.

#### **7.3.4.1 HALLAZGOS DE AUDITORIA**

Con fundamento en los objetivos planteados, revisando la información, comparando los criterios con las evidencias aportadas y aplicando las técnicas de auditoría, se han podido definir hallazgos de tipo Positivo y Negativo, así:

#### **7.3.4.2 Hallazgos Positivos**

1- Las instalaciones del Área Prestación de Servicios a la Población Pobre No Cubierto con Subsidio a la Demanda y Poblaciones Especiales, Centro Regulador de Servicios Ambulatorios de Salud (CRSA), Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) y Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE) cuentan con un espacio reducido teniendo en cuenta que esta área tiene tres procesos a su cargo pero los funcionarios manifestaron que se sienten cómodos en ellas puesto que anteriormente el sitio en el que estaban era muy pequeño. Cuenta con los equipos necesarios para que los funcionarios desempeñen sus actividades.

2- El área cuenta con un recurso humano apropiado puesto que se encontró que la coordinadora de área, los profesionales a cargo de cada proceso y demás personal que labora en ellos se muestran motivados y totalmente comprometidos con el trabajo que desempeñan para prestar un servicio con calidad y efectividad a la población a su cargo.

3. Se evidenció que con la llegada de la Jefe Rocío Betancourt el proceso del centro de servicios ambulatorios (CRSA) a mejorado notablemente tanto en servicio a los usuarios como en la organización del personal a su cargo con el fin de hacer más efectivo su trabajo.

4. Se encontró que la atención a los usuarios a mejorado notablemente en comparación con años anteriores pues se ha mejorado la infraestructura física además se eliminaron las filas en horas de la madrugada puesto que la asignación de turnos empieza desde las 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. brindando mayor comodidad y bienestar a los usuarios.

5. Excelente disposición y colaboración por parte de todos los funcionarios en el desarrollo de la auditoria programada.

#### **7.3.4.3 Hallazgos Negativos**

1. En el Centro Regulador de Servicios Ambulatorios (CRSA), la auditoria médica está en manos de dos profesionales de la salud (médicos), talento humano que no es suficiente para atender la gran demanda de solicitudes diarias y poder dar una pronta y adecuada respuesta.

2. Por los tiempos prolongados para la entrega de las respuestas a la solicitud ordenes de apoyo muchas veces el usuario no las reclama, estas órdenes se archivan sin que exista algún tipo de control o seguimiento sobre ellas.
3. Se evidencia que el espacio otorgado a la fotocopidora (de contratación externa) es muy amplio y está siendo subutilizado.
4. Debido a una tormenta eléctrica el día Lunes 30 de agosto se vio afectado el servidor de Internet de la SSDC el cual ocasionó un caos en toda la secretaría y en especial en el área de prestación de servicios, ya que al usuario solicitar la orden de apoyo no se estaban verificando los datos en las páginas del Departamento Nacional de Planeación (DNP) Y FOSYGA, lo que podía ocasionar que se autorizaran servicios que realmente no le corresponden a la SSDC.
5. Frecuentemente se autorizan órdenes de apoyo sin que se realice un control de la ejecución de los contratos con los proveedores de servicios ya sea por tiempo o por recursos, ocasionando que se asignen ordenes a proveedores que ya han ejecutado el 100% del contrato, causando demoras y molestias a los usuarios ya que estos no van a prestar el servicio.
7. No existe control suficiente para verificar la originalidad de la documentación presentada por parte de los usuarios para solicitar una orden de apoyo, como se les solicita fotocopias de los documentos estos pueden ser susceptibles de alteración.
8. El programa **SAGITA** que actualmente funciona en la oficina de sistemas de la SSDC el cual se utiliza como validador de RIPS no es el adecuado ya que no se realiza un buen filtro en cuanto a la información que contienen los RIPS, permitiendo que se registre duplicidad de información, procedimientos inadecuados y eventos extraordinarios (hombres embarazados).
9. Se evidencia falta de colaboración y compromiso por parte de los funcionarios de la SSDC para dar correcto funcionamiento a los programas informáticos con los que actualmente cuentan, los cuales fueron creados para mejorar el cumplimiento de sus funciones.
10. La Fundación FUNCIR es la encargada de realizar la auditoría operativa y medica de las cuentas de cobro (facturación) presentadas por los prestadores de servicios de la red pública y privada y la encargada de llevar a cabo el proceso de conciliación de glosas, por lo que se evidencia que la SSDC está en manos de la buena fe y la honestidad de dicha fundación.
11. No se evidencia por parte de la fundación FUNCIR un reporte mensual de a la SSDC sobre las cuentas glosadas.

12. En el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias se encontró que la Auxiliar Irina Ivonne Muñoz además de estar desarrollando sus funciones de radio operadora está realizando labores administrativas las cuales muchas veces una auxiliar no está en condiciones de realizar puesto que esta función de acuerdo a el documento de la SSDC debería estar a cargo de un profesional.

13. Se evidencia que se ha contratado personal externo para desarrollar labores que según el documento de la SSDC los profesionales de planta están en condiciones de realizar haciendo innecesarios dichos contratos, como es el caso de la Dra. Carolina Guevara la cual manifiesta que a pesar de que ella venía realizando sus actividades sin ningún inconveniente por disposición directiva se le otorgaron a contratistas.

14. Existen el sistema de correspondencia el cual fue desarrollado por el Ingeniero Carlos Pizan Jácome el cual manifiesta que está listo para funcionar pero la Secretaria no cuenta con la instalación eléctrica adecuada para que el procesador funciones correctamente.

### **7.3.5 CONCLUSIONES**

El Área de prestación de Servicios está bajo la responsabilidad de la Secretaría de Salud Departamental del Cauca, como coordinadores asignados a esta Área han estado La Dra. María Fernanda Muñoz, y a partir del mes de Noviembre de 2009 quedo a cargo de la Dra. María Esperanza Realpe

En este momento el Área de prestación de servicios se encuentra a cargo de la Dra. María Esperanza Realpe, Médica y con funciones de Profesional Especializado de la Planta Global del Departamento; a su cargo se encuentra el proceso de planificación de la Prestación de servicios coordinado por la Dra. Laura Beltrán, el Centro Regulador de Servicios Ambulatorios coordinado por la Enfermera Jefe Carmen Roció Betancourt y el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias, coordinado por el Dr. Benjamín Moreno y demás personal involucrado en cada uno de estos procesos.

El área de prestación de servicios debe definir los procesos, procedimientos y actividades técnicas y administrativas que permiten prestar adecuadamente los servicios de salud a los pacientes, garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios, en función de la organización de la red de prestación de servicios definida por la entidad responsable del pago.

La labor que se desempeña dentro de esta área es de vital importancia puesto que deben garantizar el acceso a los servicios de salud de la población pobre y vulnerable de acuerdo con su prioridad de atención, en forma ordenada y racional

además debe proporcionar la mejor alternativa de atención en salud oportunamente a los pacientes con patología de urgencia, mediante la articulación de los servicios de salud y el sistema de referencia y contrarreferencia, garantizando la calidad de atención a los usuarios.

### **7.3.6 RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere que exista algún tipo de control ya sea manual o sistematizado para que de una forma ordenada se encuentren todas las ordenes que hayan sido autorizadas el contenga un registro de aquellas que han sido entregadas con el fin de saber que ordenes y porque aun no han sido entregadas a los usuarios.
2. Se recomienda que se contrate por lo menos una persona para que sirvan de apoyo a los auditores puesto que la carga laboral diaria que están llevando a cabo los médicos es demasiada y por ende pueden producirse errores a la hora de realizar la auditoria.
3. Se requiere tomar medidas con respecto al espacio que está siendo ocupado por la fotocopidora puesto que este podría reducirse y dicho espacio se podría ubicar al personal del CRSA con el objetivo de mejorar la organización y la comodidad del usuario.
4. Es de gran importancia que se tenga en cuenta el validador de RIPS ya que el que está en funcionamiento solo detecta errores de estructura y es necesario que lo que haga dicho validador sirva como un verdadero filtro para que las facturas salgan correctamente, es por esto que se debería realizar una buena gestión para que puede seguir desarrollarse por parte del Ingeniero Carlos Pizan Jácome el software para evitar entre otras cosas una doble facturación el cual por falta de recursos tuvo que verse detenido.
5. Se hace necesario que los funcionarios de la SSDC asistan y pongan en práctica las capacitaciones que se les dictan por parte de la oficina de sistemas para que manejen de la mejor forma posible todos aquellos software que los ingenieros generan para mejorar la eficiencia en los procesos y que contribuyen a mejorar la calidad del área de Prestación de Servicios ante los usuarios.
6. Se requiere que el personal encargado de manejar el programa Oracle para la expedición de ordenes de apoyo se comprometa a que en dicho programa se cargue el portafolio de servicio de todos los prestadores de salud tanto públicos como privados para que de esta forma exista un control tanto de los costos como de la terminación de los sus contratos con el fin de que el usuario pierda tiempo en papeleos innecesarios.

7. Se sugiere que los daños causados en el sistema por un rayo se arregle lo más pronto posible puesto que existen programas que aun no funcionan de la forma como debería hacerlo causando demoras o errores en algunos procesos.
8. Se recomienda establecer mejores mecanismos de control en cuanto a los documentos que los usuarios presentan para solicitar órdenes de apoyo y de este modo evitar falsedad documental.
9. Se debe tener en cuenta las el objeto del contrato que cada funcionario tiene para que de esta forma se evite que las personas se extralimiten en sus labores.
10. Se recomienda revisar los contratos de las personas encargadas de realizar algunas de las actividades que la Dra. Carolina Guevara está en plena capacidad para realizar tal como lo estipula el documento de la SSDC.
11. Se recomienda que algún funcionaria de la SSDC esté pendiente de recibir por parte de la fundación FUNCIR un reporte detallado de las glosas que se generan en cada factura con cada prestador de servicios tanto público como privado mensualmente al igual que un registro el cual contenga un reporte de todas las conciliaciones de glosas que se realicen tanto de las que son aceptadas por los prestadores de salud como las que rechazan y de esta forma estar enterada la secretaria tanto del que se recauda como el que se pierde.

### **7.3.7 FIRMAS DEL EQUIPO AUDITOR**

**Popayán, Octubre de 2010**

**JAIME ALBERTO DORADO ZUÑIGA**

Auditor Líder

**DIANA MARÍA VIDAL**  
Auditor de Apoyo

**JAVIER BURBANO**  
Auditor de Apoyo

## **8. CONCLUSIONES**

- Los funcionarios involucrados durante el programa de auditorías desarrollado por la oficina de control interno en el 2010, comprendieron que las auditorías se realizan para detectar las debilidades y fortalezas en los procesos con el fin de mejorar la ejecución y el desarrollo de estos y así optimizar recursos y minimizar esfuerzos.
- En las entidades públicas debido a su estructura burocrática, paquidérmica y politiquera dificulta la realización eficiente de los procesos entorpeciendo la calidad de la prestación de servicios a la comunidad.
- La implementación de las auditorías ayuda a los empleados a tomar conciencia de sus responsabilidades y el cumplimiento de sus deberes para que el trabajo que realicen permita brindar a la comunidad un excelente servicio.
- Los organismos de control en las entidades públicas deben implementar mejores mecanismos para ejercer mayor vigilancia sobre todos los procesos que se llevan a cabo dentro de estas instituciones para que se desarrollen con la mayor eficiencia y transparencia posible.
- En la Secretaría de Salud no fue posible revisar los procesos y procedimientos puesto que el documento oficial el cual sirve de lineamiento para los trabajadores establece el cumplimiento de productos y no procesos.

## BIBLIOGRAFIA

- Directrices para la Auditoria de los Sistemas de Calidad y/o Ambiente. Ginebra, 2002.31 (NTC\* ISO 19011:2002)
- Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. ISO, Ginebra 2000 (ISO 9000:2000).
- International Organization for Standardization. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. ISO, Ginebra 2000 (ISO 9000:2000).
- Decreto 172 DE 2006 Y Decreto 261 de 2007 expedido por la Gobernación del Cauca.
- [www.astruauditores.net](http://www.astruauditores.net)
- [www.fundibeq.org/metodologias/herramientas/diagrama\\_de\\_flujo](http://www.fundibeq.org/metodologias/herramientas/diagrama_de_flujo).
- [www.estrucplan.com.ar/articulos/ciclocalidad](http://www.estrucplan.com.ar/articulos/ciclocalidad)
- [www.wikipedia.org/wiki/ciclo\\_phva](http://www.wikipedia.org/wiki/ciclo_phva)
- [www.wikipedia.org/wiki/diagrama\\_de\\_flujo](http://www.wikipedia.org/wiki/diagrama_de_flujo)
- [http://www.galeon.com/salud\\_y\\_viajes/Enfermedades/Leishmaniasis.htm](http://www.galeon.com/salud_y_viajes/Enfermedades/Leishmaniasis.htm)
- <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs117/es/>
- [www.geosalud.com/enfermedades\\_infecciosas/dengue/dengue.htm](http://www.geosalud.com/enfermedades_infecciosas/dengue/dengue.htm)
- Resolución 1220 del 08 de Abril de 2010 Artículo 2º.
- Programa de Reorganización, Rediseño y Modernización de las redes de prestación de servicios de salud. Secretaría de Salud Departamental del Cauca
- [www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/91337/sistema\\_1.htm](http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/91337/sistema_1.htm)
- [www.conciencia-animal.cl/paginas/drzoo/guiamascota4.php?d=136](http://www.conciencia-animal.cl/paginas/drzoo/guiamascota4.php?d=136)
- [www.rentokil.com/es-es/sanidad-publica/transmitidas-por-vectores/](http://www.rentokil.com/es-es/sanidad-publica/transmitidas-por-vectores/)

## GLOSARIO

**Acuerdo de pago:** Resolución que concede plazo al deudor para el pago de obligaciones.

**Archivar:** Indica la acción de guardar un documento en forma temporal o definitiva

**Caución:** Seguridad personal de cumplir lo pactado prometido o mandado

**Custodia:** Guarda o cuidado de una cosa ajena

**Cobro Coactivo:** Es la potestad jurisdiccional asignada a la entidades públicas, para que, por sus propios medios hagan efectivas las obligaciones que legalmente se causan a su favor.

**Contribuyente:** El contribuyente es aquella persona física o jurídica con derechos y obligaciones, frente a un ente público, derivados de los tributos. Es quien está obligado a soportar patrimonialmente el pago de los tributos (impuestos, tasas o contribuciones especiales), con el fin de financiar al Estado

**Embargo:** Medida cautelar o preventiva cuya finalidad es la de inmovilizar los bienes del deudor, impidiendo el traspaso o gravamen de los mismos, para que una vez determinados e individualizados y precisado su valor mediante el avalúo se proceda a su venta o adjudicación

**Emplazamiento:** Quienes incumplan con la obligación de presentar las declaraciones tributarias, estando obligados a ello, serán emplazados por la Administración de Impuestos, previa comprobación de su obligación, para que lo hagan en el término perentorio de un (1) mes, advirtiéndoseles de las consecuencias legales en caso de persistir su omisión.

**Excepciones:** Son mecanismos procesales de defensa que puede proponer el deudor en las oportunidades previstas en la ley.

**Facilidades de pago:** Es una figura mediante la cual la entidad territorial concede plazo para cancelar los créditos a su favor, a cargo del deudor que se encuentre en mora.

**Garantía:** Respaldo para el pago de las obligaciones a cargo del deudor.

**Interrupción del proceso:** Impide, por ministerio de la ley, que el mismo continúe siempre y cuando acaezcan determinadas circunstancias señaladas en el ordenamiento jurídico que suponen la necesidad de impedir que trascurren los plazos procesales, en perjuicio de los derechos fundamentales

**Liquidación aforo:** La liquidación de aforo es una liquidación que realiza la Oficina de Rentas para determinar la obligación tributaria del contribuyente cuando este ha omitido presentar la declaración respectiva.

**Mandamiento de pago:** Es el primer auto que se dicta dentro del proceso y que debe notificársele al demandado. Mandamiento de pago que se ejecuta a favor del demandante y en contra del demandado.

**Notificar:** Dar a conocer un acto administrativo

**Plazo:** Término que se da para pagar cancelar una obligación.

**Prescripción:** Extinción de la competencia de la Administración para exigir coactivamente el pago de la obligación..

**Pérdida de fuerza del título:** Pasados cinco (5) años desde la fecha en que se hizo exigible el cobro, es decir, desde la fecha de ejecutoria de los actos administrativos que lo soportan, la Administración pierde la posibilidad de hacer efectivo los créditos a su favor, por tal razón estos actos administrativos ya no constituyen título ejecutivo pues no se trata de una obligación "actualmente exigible", lo que imposibilita a la Administración a perseguir el cobro con base en los mismos.

**Remate de Bienes:** adjudicación de los bienes del deudor a quien haya hecho la mejor postura en la subasta pública

**Remisibilidades:** es una forma de extinguir las obligaciones a cargo del deudor, mediante la condonación de la deuda o renuncia del acreedor.

**Recursos judiciales:** los recursos son concebidos como instrumentos de creación legal, de defensa para la obtención de la revocación, modificación o aclaración de una decisión judicial o administrativa como garantía del proceso, lo que facilita la corrección de las decisiones, para la unificación de criterios jurídicos y para el control mismo de la función judicial.

**Sujeto pasivo:** Persona natural o jurídica conminada al pago del impuesto, que adquiere esta condición al realizar el hecho generador o imponible del tributo;

**Titulo ejecutivo:** Documento en el cual consta una obligación tributaria, de manera expresa clara y exigible, consistente en una suma de dinero a favor del departamento

**Malaria:** Es una enfermedad parasitaria que involucra fiebres altas, escalofríos, síntomas seudogripales y anemia. La malaria o paludismo es una enfermedad parasitaria que se transmite de un humano a otro por la picadura de mosquitos *anofeles* infectados.

**Aedes Aegypti:** Es un mosquito culícido que puede ser portador del virus del dengue y el de la fiebre amarilla, así como de otras enfermedades.

**Temephos:** Es un larvicida organofosforado usado a nivel mundial en campañas de salud pública para el control de larvas de mosquitos en sus criaderos, especialmente de los géneros *Anopheles*, *Aedes*, *Culex*, *Simulium*, *Mansonia*, *Psorophora* y *Culiseta*, vectores de enfermedades que afectan al ser humano,

**Vector:** Son todos aquellos insectos o animales que son medios de transmisión de enfermedades desde el animal al ser humano.

**Enfermedades transmitidas por vectores (ETV):** Son aquellos padecimientos que afectan a las personas y que son transmitidos por insectos y animales pequeños, los agentes de estas enfermedades son: las moscas, alacranes, escorpiones, pulgas, chinches y gusanos que se encuentran en la tierra y que entran a través de la piel.

**Dengue:** El dengue es una infección transmitida por mosquitos que en los últimos decenios se ha convertido en un importante problema de salud pública internacional.

**Dengue clásico:** El dengue es una enfermedad infecciosa de causa viral, que se presenta habitualmente como un cuadro febril denominado **Dengue clásico**. Se caracteriza por un cuadro febril agudo, de duración limitada (2 a 7 días), con intenso malestar general, (cefalea, dolor retro ocular, dolor muscular y dolores articulares), acompañado de erupción cutánea.

**Dengue hemorrágico:** Forma más severa del dengue. Esta puede ser fatal si no se reconoce o trata adecuadamente, causado por infección con los mismos virus que causan el dengue.

**Leishmaniasis.** Las leishmaniasis son un grupo de infecciones causadas por unas quince especies del protozoo *Leishmania*, el cual parasita los macrófagos (células del sistema de defensa del organismo humano). Todas las especies son vehiculadas por un insecto vector llamado flebótomo.

**Mal de Chagas:** Es provocada por el *Tripanosoma cruzi*, un parásito emparentado con el tripanosoma africano que causa la tripanosomosis africana o enfermedad del sueño. La enfermedad es propagada por los redúvidos o chupasangre y es uno de los mayores problemas de salubridad en América del Sur.

**Prestadores de servicios de salud:** Se consideran como tales las instituciones prestadoras de servicios de salud y los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud, que se encuentran habilitados y los profesionales independientes de salud y los servicios de transporte especial de pacientes que se encuentren habilitados.

**ESE (Empresa Social del Estado):** Las ESE, son Instituciones prestadoras de servicios de salud, que tiene la función de prestar los servicios en el respectivo nivel de atención a los afiliados y beneficiarios de los distintos regímenes en los que se divide el sistema. Estas Instituciones son de atención primario, como puestos o centros de salud, instituciones de mayor complejidad como hospitales o clínicas, cuyo propósito fundamental será responder a las necesidades o problemas de salud.

**Régimen Subsidiado:** Personas encuestadas con nivel de pobreza I y II, donde el Estado les otorga un subsidio a través de un asegurador que se llama Administrador de Régimen Subsidiado (ARS).

**Régimen Contributivo:** Quien desarrolle una actividad económica, laboral, dependiente o independiente, ya sea a través del empleador o a través de sí mismo, cuando se es trabajador.

**Población Vinculada:** Personas identificadas en el nivel de pobreza 0 y I, que no han accedido a subsidios. Se les conoce como población pobre y vulnerable, no cubierta con subsidios a la demanda.

**Vinculada No Identificada:** Personas que no han sido encuestadas y no están censados en el SISBEN. Se les llama así porque no aparecen en el sistema de información.

**Fondo de Solidaridad y Garantía (FOSYGA):** Es una cuenta adscrita al Ministerio de Salud manejada por encargo, sin personería jurídica ni planta propia, cuyos recursos se destinan a la inversión en salud.

**Departamento Nacional de Planeación (DNP):** Es un Departamento Administrativo que pertenece a la Rama Ejecutiva del poder público y depende directamente de la Presidencia de la República de Colombia.

**Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE):** El Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres, CRUE, es una unidad de carácter operativo no asistencial, responsable de coordinar y regular en el territorio de su jurisdicción, el acceso a los servicios de urgencias y la atención de salud de la población afectada en situaciones de emergencia o desastre.

**Centro Regulador de Servicios Ambulatorios (CRSA):** Es la dependencia de la Secretaría de Salud Departamental del Cauca, que tiene como objetivo brindar información, direccionar y dar apoyo logístico para que el usuario conozca sus deberes y derechos en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y acceder a los servicios de salud

**SIAU (Sistema de Atención al Usuario):** El SIAU es un mecanismo que permite al usuario externo contar con un mecanismo de comunicación directo con los diferentes niveles de la entidad, los cuales expresan sus necesidades y expectativas para la prestación de los servicios médicos asistenciales y el mejoramiento del mismo. Esto conlleva a centrar las decisiones en la búsqueda de la satisfacción del usuario externo e interno, implementando nuevas ideas y políticas a través de la identificación de problemas, causas y soluciones, logrando el objetivo y motivación humanitaria.

**RIPS (Registro Individual de Prestación de Servicios de Salud):** Es una herramienta acorde a las necesidades de la Entidad prestadora del servicio y de la Entidad que vigila y administra los recursos, donde se muestra un conjunto de datos básicos referentes a la identificación del prestador de Salud, del usuario que lo recibe, de la prestación del servicio y del diagnóstico y causa externa que originó la prestación del servicio.

**Sistema General de Seguridad Social en Salud:** Encargado de garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde a la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten.

# ANEXOS

**ANEXO A**  
**FORMATO ENCUESTA FUNCIONARIOS COBRO COACTIVO**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

ENTREVISTA AUDITORIA COBRO COACTIVO  
FORMATO E-1 VIGENCIAS 1999 A 2003

**DRA. ONEIRA SILVA CHILITO**  
Profesional Universitario

<b>El acto administrativo de asignación de funciones le permite ejercer la Jurisdicción Coactiva a favor del Departamento?</b>	Si	_____	No	
<b>Sus funciones estan enmarcadas dentro de lo que establece la Ley 6 de 1992, art 112 para el cobro por jurisdicción coactiva de los créditos a favor del Departamento?</b>	Si	_____	No	
<b>Para el procedimiento de jurisdicción coactiva, se tienen en cuenta las normas generales del proceso ejecutivo establecidas en el Código de Procedimiento Civil?</b>	Si	_____	No	
<b>Se ha tenido en cuenta la cuantía mínima en los casos en que la Ley permite la actuación directa del contribuyente, sin requerir de apoderado?</b>	Si	_____	No	
<b>Ha recibido la capacitación adecuada para la sustanciación de los procesos en cuanto a Rentas Departamentales ?</b>	Si	_____	No	
<b>Se encuentran debidamente ejecutoriados los títulos recibidos para su cobro?</b>	Todos	_____	Muchos	_____
		_____	Algunos	_____
			Pocos	_____
			Ninguno	_____
<b>Estan debidamente identificados con número de registro o identificación procesal unico los expedientes que adelanta la Oficina a su cargo?</b>	Todos	_____	Muchos	_____
		_____	Algunos	_____
			Pocos	_____
			Ninguno	_____
<b>Los títulos recibidos contienen obligaciones claras, expresas y exigibles a favor del Departamento?</b>	Todos	_____	Muchos	_____
		_____	Algunos	_____
			Pocos	_____
			Ninguno	_____

**En ellos se puede identificar claramente al deudor o sujeto pasivo?**

Todos \_\_\_ Muchos \_\_\_ Algunos \_\_\_ Pocos \_\_\_ Ninguno \_\_\_

**Se realizaron devoluciones de expedientes por falta de firmeza y su correspondiente pérdida de ejecutoria de título?**

Todos \_\_\_ Muchos \_\_\_ Algunos \_\_\_ Pocos \_\_\_ Ninguno \_\_\_

**Se ha decretado embargo y secuestro preventivo a los bienes del deudor?**

Todos \_\_\_ Muchos \_\_\_ Algunos \_\_\_ Pocos \_\_\_ Ninguno \_\_\_

**Se han rematado bienes embargados para hacer efectivo el pago de la obligación?**

Todos \_\_\_ Muchos \_\_\_ Algunos \_\_\_ Pocos \_\_\_ Ninguno \_\_\_

**En que grado ha sido efectivo el cobro persuasivo en las obligaciones entregadas a jurisdicción Coactiva?**

Alto \_\_\_ Medio \_\_\_ Bajo \_\_\_ Cero \_\_\_

**En que grado ha sido efectivo la invitación formal en las obligaciones entregadas a jurisdicción Coactiva?**

Alto \_\_\_ Medio \_\_\_ Bajo \_\_\_ Cero \_\_\_

**En que grado ha sido efectivo la llamada telefónica en las obligaciones entregadas a jurisdicción Coactiva?**

Alto \_\_\_ Medio \_\_\_ Bajo \_\_\_ Cero \_\_\_

**En que grado ha sido efectiva la entrevista o negociación en las obligaciones entregadas a jurisdicción Coactiva?**

Alto \_\_\_ Medio \_\_\_ Bajo \_\_\_ Cero \_\_\_

**En que grado se a optado por emitir los mandamientos de pago al fracasar el cobro persuasivo?**

Alto \_\_\_ Medio \_\_\_ Bajo \_\_\_ Cero \_\_\_

OBSERVACIONES DEL ENTREVISTADO:

## ANEXO B

### ENCUESTA A AUXILIARES DEL PROGRAM ETV

Sírvase responder la totalidad de las preguntas que se numeran a continuación:

1. ¿Cuenta usted con título de auxiliar de enfermería?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2. Para el cumplimiento de sus funciones, se le ha suministrado un plan de actividades?

Mensual \_\_\_\_\_ Trimestral \_\_\_\_\_ Semestral \_\_\_\_\_ No cuenta con plan \_\_\_\_\_

3. Con que periodicidad rinde informes a su Jefe Inmediato sobre la prevención, promoción, control y vigilancia de vectores?

Mensual \_\_\_\_\_ Trimestral \_\_\_\_\_ Semestral \_\_\_\_\_ No rinde \_\_\_\_\_

4. Cuenta Usted con los formatos guías para rendir los informes requeridos en el desarrollo de las actividades propias del cargo?

Si \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

5. Los informes que rinde los realiza bajo estricto cumplimiento de las normas, formatos, guías y requerimientos del Programa ETV que le han sido indicadas?

Si \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

---

6. Cuenta Usted en su Municipio con una sede para el cumplimiento de las funciones asignadas del programa ETV?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Nombre del Municipio \_\_\_\_\_

7. Si tiene sede, considera que es la adecuada para llevar a cabo sus labores y las del programa ETV?

Si \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

8. Cree Usted que el equipo de dotación asignado para realizar las funciones del programa ETV es el adecuado y completo?.

Si \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

9. Cuenta ud con un correo electrónico institucional para el desarrollo de sus funciones? SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_ Cual? \_\_\_\_\_

10. Cuenta usted con los elementos e insumos necesarios para realizar el examen y lectura de gota gruesa y ejecutar el control de calidad al material hemático?  
SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

11. Se le ha suministrado a Usted material didáctico para realizar las actividades de promoción y prevención en las comunidades?  
SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

12.La capacitación recibida en el 2009 por parte de la Cooperativa de Trabajo Asociado fue suficiente y adecuada para el buen desarrollo de sus funciones?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_ ¿Por qué?

---

---

---

13. Según su percepción, la capacidad de los expositores y conferencistas que realizaron dicha capacitación es

Excelente\_\_\_\_ Buena\_\_\_\_ Regular\_\_\_\_ Mala\_\_\_\_

14. Ha recibido capacitación y actualización en el año 2010 sobre la normatividad vigente relacionada con las políticas de salud ambiental programa ETV?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

15. Cuenta Usted con la capacitación requerida para el manejo de los insumos y demás elementos utilizados dentro del programa ETV?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

16. Cuenta Usted con la capacitación requerida para el manejo de los desechos y residuos de productos utilizados dentro del programa ETV?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

17. Mencione algunos temas en los cuales crea Usted que existe debilidad frente al programa ETV y que considera deben ser objeto de capacitación:

\* \_\_\_\_\_  
\* \_\_\_\_\_  
\* \_\_\_\_\_

18. Considera Usted que existe apoyo e interacción para el desarrollo de sus funciones con el personal de Profesionales asignados al programa ETV?

SI \_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

19. Como califica la labor de los profesionales a cargo del programa ETV en cuanto a los compromisos adquiridos en su cabecera Municipal?

Excelente\_\_\_\_\_ Buena \_\_\_\_\_ Regular\_\_\_\_\_ Mala\_\_\_\_\_

20. Existe coordinación con los profesionales de ETV para la implementación de estrategias en cada Municipio?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

21. Le ha sido socializado el plan operativo anual de Salud Pública (POA) y los proyectos de salud ambiental en lo que se refiere al componente ETV en las vigencias 2009 – 2010? SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

22. Le han sido socializados los informes periódicos de los proyectos de salud ambiental, componente ETV que se han generado en las vigencias 2009 – 2010? SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

23. Conoce ud de la existencia de comités institucionales, intrasectoriales, intersectoriales y/o redes de apoyo social creadas de acuerdo a los proyectos de salud ambiental – componente ETV? SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

24. Se cuenta con un programa de reuniones periódicas de promoción y prevención en el que se involucre la comunidad afectada?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

25. Estas reuniones son coordinadas con la Secretaria de Salud Municipal?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

Con que frecuencia se realizan dichas reuniones?

Semanal\_\_\_\_\_ Mensual\_\_\_\_\_ Trimestral \_\_\_\_\_ Anual\_\_\_\_\_

26. Existe concertación con autoridades locales para la atención del riesgo de vectores?

SI\_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ Que entidades? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

26. Se cuenta con indicadores de avances en el desarrollo de las actividades establecidas en el programa? SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

27. Existe respuesta inmediata por parte de los profesionales del área de salud componente ETV en atención a eventos reportados por usted?

SI\_\_\_\_\_

NO\_\_\_\_\_

28. Que cubrimiento ha logrado en el desarrollo de sus acciones en las zonas endémicas asignada?

100% \_\_\_\_\_ 75% \_\_\_\_\_ 50% \_\_\_\_\_ 25% \_\_\_\_\_ 0% \_\_\_\_\_