 NIT 891200638 - 1	PROCESO CONTROL DE GESTION	Código: FR-CDG-004
		Fecha de aplicación: 7 de junio de 2018
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión: 2
		Páginas: 1 de 14

AUDITORÍA No.	<input type="text"/>	DRE	FECHA:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Consecutivo	Proceso		Día	Mes	Año
TIPO DE AUDITORÍA	<input type="text"/>	X	PERIODO:	<input type="text"/>		
	AUTOCONTROL	INTERNA	EXTERNA	TERCER CUATRIMESTRE 2018		

RESPONSABLE DEL PROCESO A AUDITAR	AUDITADOS	
RIGOBERTO MELO ZAMBRANO	DIRECCIONAMIENTO	


AUDITOR LÍDER	EQUIPO AUDITOR / EQUIPO DE EVALUACIÓN	
WILSON SALDAÑA BASANTE	WILFREDDY ORTEGA LÓPEZ	

DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y CRITERIOS DE AUDITORÍA	<ul style="list-style-type: none"> - COSNTITUCIÓN POLITICA DE COLOMBIA 1991 - artículos: - Ley 1437 del 18 de enero de 2011 – artículo 64 - Ley 1474 de 2011 – artículo 73, artículo 76 y artículo 78 - Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 – artículo 1 y artículo 2 - Decreto 2573 de 2014 MINTIC - Decreto 019 de 2012 - Ley 1712 de 2014 - Decreto 943 del 21 de mayo de 2014 - Decreto 124 del 26 de enero del 2016, Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
---	---

OBJETIVO DE LA AUDITORIA	Verificar el cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, según herramienta de la Presidencia de la República "ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO" para impulsar las buenas prácticas de la gestión pública en CEHANI E.S.E. para la vigencia 2018; por cada componente.
--------------------------	--

ALCANCE DE LA AUDITORIA	Evaluar el cumplimiento del Resolución 009 del 30 de enero de 2018, en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para impulsar las buenas prácticas de la gestión pública en el CEHANI E.S.E. 2018, a la fecha de la auditoría.
-------------------------	---

ACTIVIDADES DESARROLLADAS
<p>OBJETIVO DEL INFORME</p> <p>Dar a conocer a los órganos de control, veedurías ciudadanas, organizaciones, ciudadanía y demás partes interesadas; el seguimiento y resultado del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana de la vigencia 2016.</p> <p>ANTECEDENTES</p> <p>La formulación del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana se hace en el marco de la Ley 1474 de 2011 artículo 73, el Decreto 2641 de 2012, el Decreto 124 de 2016 y sus documentos anexos "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2" y "Guía para la gestión del riesgo" y el Manual Único de Rendición de Cuentas. En el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana se tuvieron en cuenta los siguientes componentes:</p>

 NIT 891200638 - 1	PROCESO CONTROL DE GESTION	Código: FR-CDG-004
		Fecha de aplicación: 7 de junio de 2018
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión: 2
		Páginas: 2 de 14

- Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos Corrupción: Mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en el Mapa de Riesgos por Procesos existente, lo que permite identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción.
- Racionalización de Trámites: Este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de los procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema. Todo lo anterior, facilita el acceso a los servicios y trámites de las partes interesadas.
- Participación Ciudadana y Rendición de cuentas: Este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control abriendo un espacio de diálogo en doble vía y procurando que las partes interesadas del Departamento intervengan en la toma de decisiones.
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: Este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta el Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica DAPRE. Garantizando el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Entidad.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: Establece las acciones para promover el acceso a la información pública que se encuentra bajo el control de las Entidades Públicas.

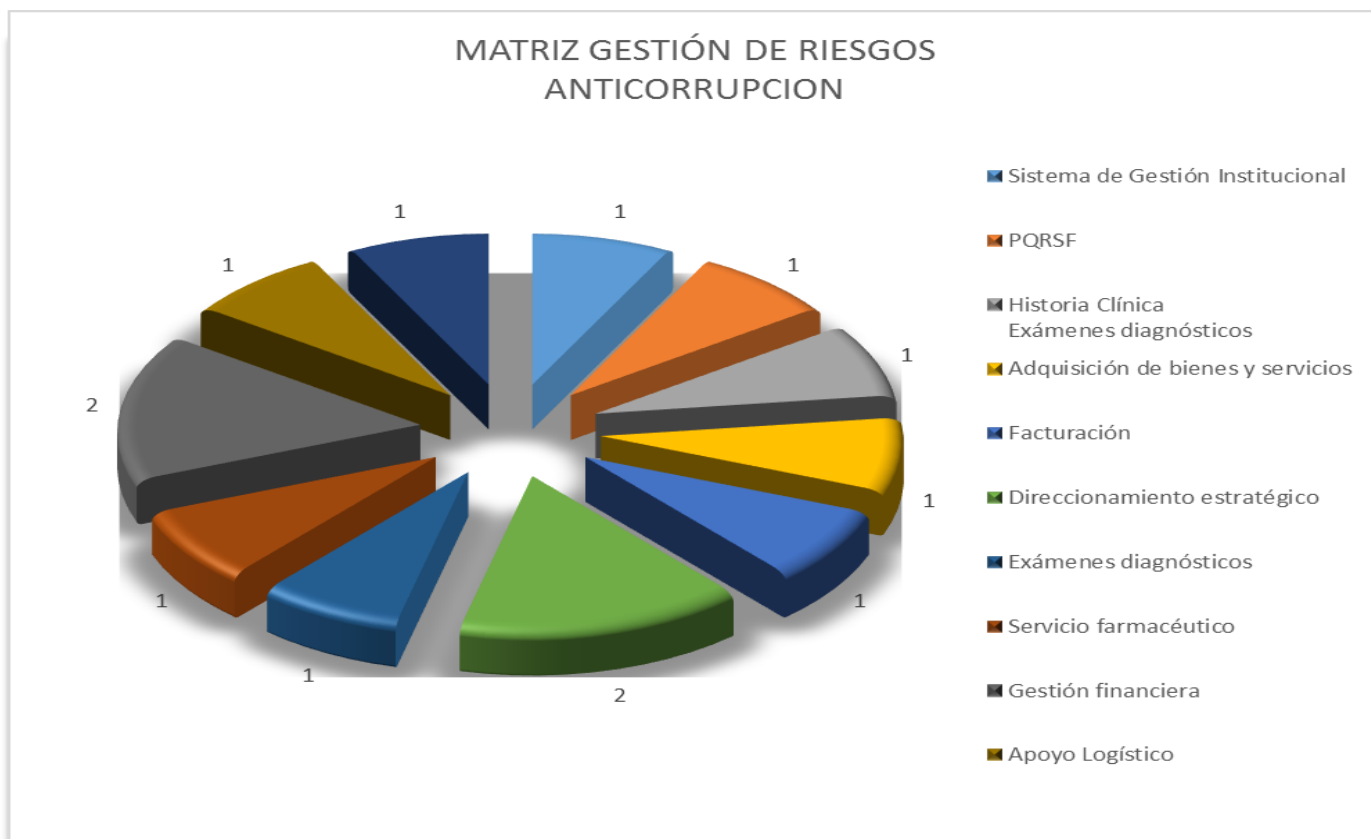
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Primer componente: Mapa de Riesgos de Corrupción: La actualización del Modelo Estándar de Control Interno -MECI 1000:2014- contempla el componente Administración del Riesgo dentro del módulo de Control de Planeación y Gestión, el cual considera los riesgos de corrupción, para dar respuesta a los requerimientos del **artículo 73 de la Ley 1474 de 2011** referente a la inclusión del mapa de riesgos de corrupción en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -PAAC, que orienta su adopción en el CEHANI E.S.E., para tomar las acciones necesarias en el manejo de los efectos negativos de la incertidumbre en el logro de los objetivos de la entidad.

La guía para la administración de riesgos y las directrices para la elaboración del PAAC, del Departamento Administrativo de la Función Pública y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República respectivamente, se constituyen en parte integral del marco legal a seguir por el CEHANI E.S.E. Recientemente el Decreto 124 del 26 de enero del 2016 relativo al plan anticorrupción y de atención al ciudadano, referencia el documento “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”, que sugiere aspectos metodológicos para la construcción, seguimiento y control de los mapas de riesgos de corrupción.


En la auditoria al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el proceso DRE, presenta el mapa de riesgos de corrupción para el 2018. Donde se identifican 13 riesgos de corrupción.

 NIT 891200638 - 1	PROCESO CONTROL DE GESTION	Código: FR-CDG-004
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha de aplicación: 7 de junio de 2018
		Versión: 2
		Páginas: 3 de 14



Los riesgos de corrupción identificados en la entidad son:

- Conductas incorrectas de los trabajadores de la entidad en ejercicio de sus funciones.
 - Omitir las PQRSF.
 - Uso indebido de la información que hace parte de la historia clínica y reportes de exámenes diagnósticos.
 - Incumplimiento de la normatividad vigente para realizar la contratación.
 - Cobros indebidos por los servicios que presta la entidad.
 - Delitos contra la administración pública.
 - Reporte de exámenes diagnósticos alterados.
 - Medicamentos adulterados.
 - Alteración de información financiera.
 - Pérdida de bienes.
 - Inadecuado manejo de los fondos de caja menor.
 - Falsedad en documento público.
 - Corrupción administrativa de las EPS y proveedores generando beneficios económicos para las entidades o los colaboradores.
1. Los trabajadores tomen conductas incorrectas para manipular y realizar cambios en los procesos institucionales, buscando el beneficio propio.

 NIT 891200638 - 1	PROCESO CONTROL DE GESTION	Código: FR-CDG-004
		Fecha de aplicación: 7 de junio de 2018
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión: 2
		Páginas: 4 de 14

a) Procedimiento Control de Documentos: se revisa el FR-GSI 056 control y Entrega de documentos y visibilizamos en correspondencia y jurídica el mismo manejo sobre el procedimiento de Documentos.

b) Inducción al personal: se revisa el tema sobre la inducción al personal de CEHANI mirando que el 80% del personal vinculado a CEHANI es capacitado.

2. Eliminar, ocultar y/o modificar PQRSF, reportadas por los usuarios, familia y comunidad por los diferentes medios de comunicación que tiene la entidad.

a) Procedimiento de PQRSF: se tiene el procedimiento GPSA 001 Sobre el tema donde se realiza un seguimiento por parte de control interno; se envió a calidad solicitando la modificación del tiempo de apertura de buzones.

b) Seguimiento a PQRSF: se diligencia la matriz de seguimiento a PQRSF Donde verificamos el mes de Agosto sin ninguna novedad en cuanto a temas anticorrupción.

c) Asociación de Usuarios: en este sentido a gerencia se adjunta todos los informes de veeduría ciudadanía.

d) Indicadores: los informes mensuales que se reportan a la gerencia y demás miembros de la entidad para su respectivo seguimiento.

3. CEHANI debe salvaguardar y proteger la propiedad cliente mediante la restricción de la información que reposa en las historias clínicas y demás reportes de exámenes diagnósticos realizados.


a) Procedimiento administración y gestión del archivo de historias clínicas: Se evidencia el procedimiento **“ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEL ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS”** el cual plasma paso a paso el manejo de las historias clínicas desde su elaboración hasta su disposición final, codificado PR-GSI-009 y actualizado con fecha 07 de junio de 2018

b) Protocolo propiedad del cliente: llamado actualmente **“PROTOCOLO DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS HISTORIAS CLÍNICAS”** Que está realizado teniendo en cuenta la resolución 1995 y 839, las necesidades de la entidad, los requerimientos de calidad, codificado PT-GSI-002 con fecha de actualización 07 de junio de 2018.

c) Auditorías: se debe seguir los parámetros establecidos en el procedimiento y protocolo de historias clínicas que se encuentran dentro del proceso GSI.


4. Omitir la Ley en cuanto a las modalidades de contratación y las etapas contractuales.

a) **Estatuto de contratación Manual de contratación:** llamado **“MANUAL DE CONTRATACIÓN CENTRO DE HABILITACIÓN DEL NIÑO - CEHANI ESE”** Código: DI-GABS-001 Fecha de actualización: 15 de junio de 2018 define los procedimientos, que contemplan la actividad contractual adelantada por el CEHANI ESE desde la adquisición de bienes y/o servicios, consultorías y todas las modalidades de contratación, hasta todos los asuntos propios de la contratación, todo ello basándose en los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal, tal como los de debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía, celeridad y

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	PROCESO CONTROL DE GESTION	Código: FR-CDG-004
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión: 2
		Páginas: 5 de 14

planeación.

- b) **Procedimiento de Contratación:** “PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION” Código: PR-GABS-001 Fecha de actualización: 15 de junio de 2018. plasma en su OBJETIVO: Contratar oportunamente las necesidades identificadas por cada dependencia para ejecutar los procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo y de evaluación. y ALCANCE: Inicia desde la fase de planeación para la adquisición de bienes, obras y servicios en el año vigente, pasando por las fases de selección, contratación, ejecución y liquidación y obligaciones posteriores.
- c) **Listas de chequeo:** “LISTA DE CHEQUEO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS PARA REALIZAR CONTRATO” Código: FR-GABS-013 Fecha de actualización de 15 de junio de 2018.
- d) **Seguimientos Auditorías:** La oficina asesora de control interno realizo auditoria a la elaboración de contratos de la entidad en el mes de marzo de 2018; y posteriormente seguimiento a la nueva etapa contractual que se realiza en el mes de agosto del presente.
5. Se cobren copagos y valores a particulares no autorizados por la entidad y por la normatividad vigente.
- a) **Sistema de facturación- módulo Compuconta:** Existe el PROCEDIMIENTO ADMISION, REGISTRO, E INGRESO, Código: PR-GAR-001 Fecha de actualización: 07 de junio de 2018, OBJETIVO: Garantizar al Usuario la oportunidad en la asignación de citas, mejorando el acceso a los servicios ofertados por CEHANI ESE, con atención basada en la humanización del servicio, tomando como eje central el usuario y la familia. Y el **PROCEDIMIENTO DE FACTURACION Código: PR-GFI-014 Fecha de aplicación: 31 de agosto 2018**
- b) Acuerdo Junta Directiva por lo cual se fijan tarifas a particulares: se evidencia **ACUERDO No. 006 DE 2018 (5 DE JULIO)** Por el cual se ajustan las tarifas de servicios de salud a particulares y otros actores diferentes al del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- c) Contratos con EPS: “PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION” Código: PR-GABS-001 Fecha de actualización: 15 de junio de 2018.
- d) Normatividad vigente: Se verifica que existe el Decreto 1876 de 1994 en su artículo 11 Numeral 5. Aprobación de Tarifas establecidas por competencias en el sistema de seguridad social en salud.
6. Desviación y malversación de los recursos públicos.
- a) Presupuesto aprobado: Se evidencia el **ACUERDO No. 015** (Noviembre 09 de 2017) Por medio de la cual se aprueba la Desagregación del Presupuesto de Ingresos y Gastos del Centro de Habilitación del Niño CEHANI E.S.E. para la vigencia fiscal del 2018.
- b) Informes entes de control : La gestión Financiera sobre los reporte que deben hacer a entes externos se encuentran:
- Informe mensual Contraloría Departamental según plataforma SIA.
 - Elaborar el Informe trimestral a Contraloría General de la Republica plataforma CHIP
 - Elaborar el Informe trimestral al Ministerio de Salud y Protección Social plataforma SIHO.
 - Elaborar el Informe presupuestal anual resolución 408 de 2018

 NIT 891200638 - 1	PROCESO CONTROL DE GESTION	Código: FR-CDG-004
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha de aplicación: 7 de junio de 2018
		Versión: 2
		Páginas: 6 de 14

c) Auditorías Indicadores: La oficina asesora de control interno realizo auditoria sobre la contratación para el 2018 además la oficina evidencia el cumplimiento en el buen manejo de los recursos públicos a través de informes normativos tal como es “INFORME AUSTERIDAD Y EFICIENCIA EN EL GASTO PUBLICO”. El cual es realizado de manera trimestral.

7. Alteración en los resultados de exámenes diagnósticos por el personal de la entidad por requerimiento del paciente y/o partes interesadas.

a. Proceso ayudas diagnosticas: Se evidencia PROCESO GESTIÓN DE AYUDAS DIAGNÓSTICA Código: PR-GAD-001 Fecha de aplicación: 5 julio de 2018

b. Código de ética y buen gobierno: Se evidencia el CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO CENTRO DE HABILITACIÓN DEL NIÑO – “CEHANI E.S.E.”,

c. DI-DRE-018 Fecha de Aplicación: 01 de agosto de 2014

b) Auditorías: en este aspecto tenemos que NO se ha reportado alteraciones en exámenes diagnosticas por parte de la entidad, y no hay ninguna queja por parte de los usuarios en esta vigencia.

8. Medicamentos que no cumplen con los requerimientos normativos y con son adulterados por el proveedor y personal de la entidad.

a) Proceso Gestión Servicio farmacéutico: Se evidencia el PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION, ALMACENAMIENTO Y DISPENSACION DE MEDICAMENTOS, DISPOSITIVOS MÉDICOS E INSUMOS Código: PR-GSF-002 Fecha de aplicación: 31 de Agosto de 2018

b) Procedimiento de contratación: PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION” Código: PR-GABS-001 Fecha de actualización: 15 de junio de 2018.plasma en su OBJETIVO: Contratar oportunamente las necesidades identificadas por cada dependencia para ejecutar los procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo y de evaluación. y ALCANCE: Inicia desde la fase de planeación para la adquisición de bienes, obras y servicios en el año vigente, pasando por las fases de selección, contratación, ejecución y liquidación y obligaciones posteriores.

c) Código de ética y buen gobierno: Código de ética y buen gobierno: Se evidencia el CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO CENTRO DE HABILITACIÓN DEL NIÑO – “CEHANI E.S.E.”, DI-DRE-018 Fecha de Aplicación: 01 de agosto de 2014


9. Los informes no reflejen el estado real de la situación financiera.

a) Proceso Gestión Financiera: se evidencia la matriz de aseguramiento, MA-FII-001

b) Aplicativo COMPUCONTA: se evidencia existe un software Compuconta donde se registra toda la información financiera de la Entidad.

Se debe proyectar la información real que requiera el sistema al momento de la actividad diaria.

c) Indicadores: la evidencia que presentan es la presentación de los indicadores de manera trimestral al comité de MECI y Calidad con el fin de ser evaluados.

 NIT 891200638 - 1	PROCESO CONTROL DE GESTION	Código: FR-CDG-004
		Fecha de aplicación: 7 de junio de 2018
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión: 2
		Páginas: 7 de 14

- d) Auditorias: La información es verificada a través de los informes de gestión remitidos a la oficina de control interno para la elaboración de informes normativos.
- e) Informes entes de control: el proceso de GFI envía informes normativos a los diferentes entes de control con la respectiva información financiera de la entidad.

10. Pérdida y hurto de bienes.


- a) Proceso Gestión apoyo logístico: Se evidencia PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO, ASEGURAMIENTO E INVENTARIOS Código: PR-GAL-001 Fecha de aplicación: 7 de junio de 2018.
Establecer el procedimiento para el recibo, almacenamiento, entrega, movimiento e inventario de bienes muebles, elementos de almacén.
- b) Sistema Compuconta: evidenciamos que el software tiene el link infraestructura- Bienes muebles y actas de entrega de inventarios en el FR-GAL-021 Acta de entrega de inventarios donde hasta el momento NO se evidencia Hurto o pérdida, pero para mayor seguridad de la entidad existe una póliza Aseguradora solidaria de Colombia Numero de póliza 436-83-9940000000-42.
- c) Inventarios periódicos Se evidencia el inventario con fecha de junio de 2018 y diciembre de 2018.
- d) Asignación de responsables: según el PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO, ASEGURAMIENTO E INVENTARIOS el proceso Gestión y apoyo logístico
- e) Adquisición de pólizas de seguros: se evidencia la póliza 439-88-994-0000000-36 con la aseguradora solidaria de Colombia “póliza de seguros de responsabilidad civil, clínicas y centros médicos.

Segundo componente: Racionalización Trámites: Según lo definió el comité de gobierno en línea de CEHANI E.S.E., se tiene como objetivo, contribuir con la construcción de una entidad eficiente y transparente, que preste mejores servicios a los ciudadanos, para lo cual se incluirá en el plan de trabajo de la presente vigencia, la documentación y revisión de trámites con proyección a la simplificación, racionalización, publicidad, normalización y automatización de los mismos.

La base del trabajo para este año serán los trámites establecidos por el Departamento administrativo de la Función Pública, DAFP, para las E.S.E. y que se encuentran definidos como formatos integrados en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.

Este trabajo se desarrollará por etapas acorde con lo definido por la estrategia antitrámites del Gobierno Nacional así:

Identificación de Trámites: Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos del CEHANI E.S.E., en el inventario de formatos integrados definidos por el DAFP. El resultado esperado es el inventario de trámites para la entidad y su registro en el Sistema Único de

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	PROCESO CONTROL DE GESTION	Código: FR-CDG-004
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Fecha de aplicación: 7 de junio de 2018
		Versión: 2
		Páginas: 8 de 14

Información de Trámites -SUIT. Priorización de trámites a intervenir: A partir de la información recopilada en el inventario de trámites registrados en el SUIT, se identificarán aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad y la satisfacción del usuario. El resultado esperado es la lista de los trámites susceptibles de mejora.

Racionalización de trámites: Con base en los trámites priorizados y que son objeto de mejora, se realizarán los análisis de alternativas de intervención en aspectos procedimentales, jurídicos, administrativos o tecnológicos orientados al mejoramiento de la eficiencia y eficacia de los mismos en procura de la satisfacción de los usuarios. El resultado son las propuestas de optimización de trámites y las implementaciones según las capacidades y recursos de la entidad. En esta fase se incluye la actualización de la información en el SUIT de los trámites optimizados.

Tramites:

- Recepción de las PQRS (<https://cehani.gov.co/pqrsf/>)
- Agenda tu cita (<http://cehani.gov.co/agenda-tu-cita-online/>)
- Agenda telefónica (<http://cehani.gov.co/telefono-y-horarios/>)
- Agenda tu cita por WHATSSAP (<https://cehani.gov.co/telefono-y-horarios/>)

ACTIVIDADES

- a) Realizar Inventario de los trámites por dependencia: Se remite correo electrónico a los líderes de los diferentes procesos de la entidad el día 14 de agosto de 2018; solicitando información con respecto a los diferentes tramites que maneja cada proceso.
- b) Realizar la revisión de cada uno de los trámites y verificar su correspondencia con las normas: Se remite correo electrónico solicitando revisión de los tramites y su correspondencia con las normas
- c) Elaborar un diagnóstico del funcionamiento y operatividad y funcionalidad de cada trámite: Cada líder de proceso elaboró el diagnóstico del funcionamiento y funcionalidad de cada trámite.
- d) Realizar una racionalización de trámites. cumple

Fue enviado por parte de Gerencia la GUIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES como instrumento para la elaboración de los puntos anteriormente nombrados

Tercer componente: Rendición de cuentas: Este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control; abriendo un espacio de diálogo en doble vía y procurando que las partes interesadas intervengan en la toma de decisiones, seguimiento a políticas, elaboración de normatividad, entre otros.

De conformidad con el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 -Estatuto Anticorrupción-, todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. El CEHANI E.S.E. define una serie de mecanismos orientados a generar transparencia y confianza entre las directivas de la entidad y los ciudadanos y con el fin de garantizar el ejercicio del control social a la administración de los recursos públicos.

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	PROCESO CONTROL DE GESTION	Código: FR-CDG-004
		Fecha de aplicación: 7 de junio de 2018
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión: 2
		Páginas: 9 de 14

La rendición de cuentas demanda la implementación de diversos mecanismos de divulgación como son la audiencia pública presencial, que convoca la Gerencia de la entidad. Igualmente, la publicación del informe de gestión y de los resultados sociales, los informes de gestión realizados por los diferentes procesos, la publicación de la información e interacción con la ciudadanía en la página web de la entidad, medios públicos de comunicación y en las redes sociales digitales, la difusión de la información institucional en los medios de comunicación como emisoras y canales de televisión locales.

La rendición de cuentas fortalece la relación con los medios de comunicación externos y facilita que la ciudadanía conozca de primera mano el quehacer de la entidad. En este sentido, demanda mecanismos y canales de contacto con los medios con el fin de garantizar acceso a la información y transparencia.

El CEHANI E.S.E., informa a la ciudadanía sobre la gestión realizada durante cada vigencia; comparte los resultados sociales como parte de la responsabilidad que le compete; divulga los servicios prestados y los resultados e impactos generados en la sociedad. Desde esta perspectiva, publica y entrega de manera formal el Informe de Gestión y Resultados Sociales de cada vigencia.

El Informe de Gestión de la entidad, brinda información sobre el cumplimiento de los compromisos y metas planteadas en el Plan de Desarrollo Institucional para el periodo objeto de la rendición. Incluye el objetivo estratégico, según las dimensiones de la gestión de la entidad: recursos, procesos, servicios entregados y resultados.

El Informe Financiero pone en evidencia el comportamiento del presupuesto y los temas conexos para la vigencia fiscal objeto de la rendición. Detalla los movimientos de los recursos públicos y entradas de dinero de la ciudadanía a la entidad por prestación de los diferentes servicios.


El ejercicio de éste año busca, como en encuentros anteriores, propiciar un espacio principal y una serie de encuentros complementarios de interlocución directa entre la Gerencia y los distintos públicos de la entidad; la intención es generar un diálogo fluido con los servidores públicos, los contratistas y la ciudadanía en general. Para tal fin la Gerencia llevará a cabo un encuentro el 03 de abril de 2018. En el ejercicio se busca poner de nuevo en común la manera como ejecuta y destina los recursos públicos, la misión social que desarrolla y la planeación estratégica que rige su accionar.

Los principales propósitos de este espacio de rendición de cuentas serán:

- Fortalecer el sentido de lo público.
- Consolidar la legitimidad de CEHANI E.S.E. como ente público.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Constituir un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía.
- Servir como insumo para ajustar los programas, proyectos y planes de acción de la entidad de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

El ejercicio de socialización contará con el soporte técnico y apoyo de difusión de los medios de comunicación y de las distintas plataformas sociales de la entidad.

Para observar los documentos asociados con este componente, consultar en la página web de la entidad en la siguiente Ruta (<https://cehani.gov.co/audiencia-publica-rendicion-de-cuentas/>)

 NIT 891200638 - 1	PROCESO CONTROL DE GESTION	Código: FR-CDG-004
		Fecha de aplicación: 7 de junio de 2018
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión: 2
		Páginas: 10 de 14

ACTIVIDADES

- a) Información de calidad y en lenguaje claro sobre los procesos y resultados de la gestión pública.
- b) Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
- c) Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública

El tercer componente fue revisado durante la evaluación y seguimiento al PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO II cuatrimestre de 2018; el cual cumple con las actividades propuestas en su totalidad.

Cuarto componente: Mecanismo para Mejorar la atención al ciudadano: Siendo conscientes de la necesidad de la entidad de fortalecer los mecanismos de atención a la ciudadanía en los diferentes procesos misionales y en la prestación de los servicios de CEHANI E.S.E., no solo para suplir las necesidades y expectativas del mismo, sino para cumplir con las normas vigentes en la materia, el CEHANI E.S.E., implementa un nuevo proceso llamado GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO (GPSA) que tiene por objetivo el fortalecimiento de las diferentes líneas de atención, proporcionando una información completa, pertinente y unificada sobre los ejes misionales de la entidad, que permita la articulación de todos los esfuerzos hacia una adecuada orientación

de la ciudadanía, que incluye información de interés general, orientación sobre los programas, productos y servicios que ofrece la entidad, los trámites asociados con los mismos y las tecnologías que se tienen a disposición para soportarlos.

La razón de ser CEHANI ESE es la prestación de servicios de salud, donde la atención al paciente y su familia constituye el eje fundamental en la gestión institucional, basada en procesos humanos, seguros, confiables, oportunos, accesibles y pertinentes.

Para consolidar la cultura de servicio al ciudadano CEHANI E.S.E., establece las siguientes actividades

Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.

Implementar y optimizar Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.


Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.

Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad, los cuales puede realizarlos a través de la página web.

Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:

Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.

 <small>NIT 891200638 - 1</small>	PROCESO CONTROL DE GESTION	Código: FR-CDG-004
		Fecha de aplicación: 7 de junio de 2018
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión: 2
		Páginas: 11 de 14

Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.

Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.

Horarios.

Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

Al igual el Centro de Habilitación del Niño CEHANI E.S.E., estableció los siguientes mecanismos para brindar mejor atención a la ciudadanía:

- Atención al público en la entidad, que se realiza durante los lunes a viernes de 08:00 am hasta las 12:00 pm y de 02:00 pm hasta las 06:00 pm.
- Información actualizada a través de la página web www.cehani.gov.co, la cual cuenta con actualización permanente sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos del Centro de Habilitación del Niño CEHANI E.S.E.
- Presentación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a través de la página Web, las cuales las puede presentar en: Atención al Ciudadano enlace Consulta, Quejas y Reclamos o directamente puede formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento en el siguiente link: <http://www.cehani.gov.co/index.php/component/users/?view=login> y de manera presencial en las instalaciones del CEHANI E.S.E., calle 18 No. 45-49 Torobajo.
- Interacción entre las diferentes dependencias del Centro de Habilitación del Niño CEHANI E.S.E., para lo cual se cuenta con un listado de las líneas telefónicas internas, los números de celulares y los correos electrónicos.
- El CEHANI E.S.E., se encargará de atender, asesorar y proveer la información veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica cuando lo requieran.
- Fortalecer las competencias de los funcionarios o empleados que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.
- Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.
- Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.
- Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.

 NIT 891200638 - 1	PROCESO CONTROL DE GESTION	Código: FR-CDG-004
		Fecha de aplicación: 7 de junio de 2018
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión: 2
		Páginas: 12 de 14

- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo del servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.

ACTIVIDADES

- Desarrollo Institucional para el servicio del ciudadano:** Se cuenta con una moderna infraestructura y dotación de equipos de última tecnología con el fin de presta un servicio de calidad; además CEHANI E.S.E. cuenta con un personal idóneo y capacitado para atender las diferentes necesidad de nuestros usuarios.
- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos de la entidad:** La entidad cuenta con un PLAN INSTITUCIONAL DE CAPATCITACIONES; en el cual están inmersas capacitaciones sobre humanización, servicio al cliente etc.
- Fortalecimiento de los canales de atención:** Se cuenta con la oficina de GPSA la cual tiene un procedimiento PR-GPSA 001 recepción y gestión de PQRFS.
- Otras acciones para mejorar la atención al ciudadano:** Desde el proceso GPSA se viene desarrollando actividades de humanización, derechos y deberes, responsabilidad social y acompañamiento al Usuario.

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN: El CEHANI E.S.E., en su compromiso con la transparencia realiza seguimientos de manera **CUATRIMESTRAL** a la implementación de la Ley 1712 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública y se dictan otras disposiciones” y su decreto reglamentario.

Ésta tarea es adelantada por la Oficina Asesora de Control Interno de la entidad y de acuerdo con el seguimiento realizado con corte a 31 de diciembre de 2018 se evidencia un cumplimiento de la Ley del 90.9%, a lo cual se implementaron 44 actividades para la vigencia.

Lo anterior, no quiere decir que la información no se encuentre documentada sino que se encuentra desactualizada.

ACTIVIDADES

TRANSPARENCIA ACTIVA:

- Publicación de Información suministrada por las secretarías y oficinas para el conocimiento de los ciudadanos:** El proceso GSI, permanentemente alimenta la página WEB de la entidad, con información veraz y relevante para el conocimiento de los ciudadanos.
- Actualización de la información estratégica de la entidad:** para ésta actividad presenta cumplimiento; la fecha para su cumplimiento es para el mes de septiembre de 2018

 NIT 891200638 - 1	PROCESO CONTROL DE GESTION	Código: FR-CDG-004
		Fecha de aplicación: 7 de junio de 2018
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión: 2
		Páginas: 13 de 14

- c) **Publicación de información sobre contratación pública;** El área de contratación, publica diariamente los contratos celebrados en la plataforma SECOP, para conocimiento y transparencia.
- d) **Generar informes sobre el cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en Línea:** La actividad es cumplida
- e) **Actualización, socialización y publicación Carta trato digno al usuario (diseñar):** la actividad es cumplida.

TRANSPARENCIA PASIVA:

- a) **Generar informes PQRSF que evidencien el cumplimiento de los términos legales:** El proceso GPSA remite de manera trimestral, informe consolidado del estado de las PQRSF de la entidad.
- b) Capacitación a funcionarios y contratistas sobre la importancia del cumplimiento de los términos legales que regulan las PQRSF. El proceso GPSA, socializó el procedimiento de las PQRSF y sus términos legales, el día 07 de junio de 2018 a todos los funcionarios y contratistas de la entidad.


Sexto componente: Estrategias finales para el éxito del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: La entidad debe contemplar iniciativas que permitan fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, la entidad incorpora dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Algunas de las estrategias que se utilizarán para éste fin, son las siguientes:

- Gobierno en línea
- Visibilización de pagos
- Publicación de la gestión contractual
- Gestión documental

ACTIVIDADES

- a) Informar a la ciudadanía sobre noticias, eventos, convocatorias, trámites, proyectos, cumplimiento de metas, nómina, funciones, proyectos de resoluciones, decretos, y reglamentos en general y su expedición, etc.: Se publica a través de la página web las noticias, eventos, tramites, nómina y demás temas de interés para la ciudadanía.
- b) Dar a conocer a la ciudadanía el manejo de los recursos públicos: Esta actividad se cumple mediante informes normativos remitidos a entes de control, informe trimestral de gestión e indicadores.
- c) Publicación de su contratación pública a través de la página del Sistema Electrónico de Contratación Estatal – SECOP: el proceso GABS publica los diferentes contratos celebrados en la entidad a través del aplicativo SECOP.
- d) Actualización de las TRD: La actualización de las TRD fueron remitidas en el mes de junio de 2018.

 NIT 891200638 - 1	PROCESO CONTROL DE GESTION	Código: FR-CDG-004
		Fecha de aplicación: 7 de junio de 2018
	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Versión: 2
		Páginas: 14 de 14

e) Socialización de Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue socializado en el mes de marzo de 2018.

FORTALEZAS O ASPECTOS RELEVANTES

Cumplimiento de las actividades programadas para el primer cuatrimestre de 2018.

ASPECTOS POR MEJORAR

- Se debe hacer capacitaciones a través de medios electrónicos y sobre temas fundamentales como el plan anticorrupción.

NO CONFORMIDADES

No.	ITEM Norma	DESCRIPCIÓN DE NO CONFORMIDADES
		N/A

CONCLUSIONES

La oficina asesora de control interno, evidencia el cumplimiento del PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN UN 100%, correspondiente a la vigencia 2018.

	AUDITOR LÍDER	RESPONSABLE PROCESO / ÁREA AUDITADA
Firma:	FIRMADO ORIGINAL	FIRMADO ORIGINAL
Nombre:	WILSON SALDAÑA BASANTE	RIGOBERTO MELO ZAMBRANO
Cargo:	Jefe oficina Asesora de Control Interno	Gerente