



CENTRO DE HABILITACIÓN DEL NIÑO

- CEHANI E.S.E. -

NIT: 891.200.638-1

---

---

***INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO***

---

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

---

VEGENCIA 2014

---



El Estatuto Anticorrupción dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos para prevenir actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Desde esta perspectiva, en el capítulo VI dispone de políticas Institucionales y pedagógicas para ser implementadas por todas las entidades del Estado, como es el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el CEHANI ESE, se construye con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

En aras de cumplir con la Ley 1474 de 2011, el CENTRO DE HABILITACION DEL NIÑO CEHANI ESE, elaboró la estrategia de lucha contra la Corrupción diseñando su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión.

Atendiendo los lineamientos del decreto 2641 de 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se establece como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". y se señala como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".



El documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, es el plan diseñado por la entidad, incluye cuatro componentes:

El primero de ellos, hace énfasis en la metodología y elaboración del mapa de riesgos de corrupción;

El segundo, a la racionalización de los trámites;

El tercero, al acercamiento del ciudadano al Estado a través del proceso de Rendición de cuentas.

El cuarto, a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Así mismo, se presenta por cada componente una síntesis de las actividades consolidadas durante el primer cuatrimestre y el segundo cuatrimestre de 2014, la presentación de acciones del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014 para su implementación en el CENTRO DE HABILITACION DEL NIÑO CEHANI ESE.

Para el primer componente, se siguió la metodología contenida en el documento MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN CENTRO DE HABILITACIÓN DEL NIÑO – CEHANI – E.S.E.; para los tres últimos componentes, se tuvieron en cuenta los Lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas y las evidencias obtenidas según aplicación de matriz de **SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CENTRO DE HABILITACIÓN DEL NIÑO – CEHANI E.S.E.**

## **OBJETIVO**

Seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 del CEHANI ESE.



## **SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

El CENTRO DE HABILITACIÓN DEL NIÑO CEHANI ESE cumple con lo estipulado en el decreto 2641 de diciembre de 2013, el cual contiene la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" es parte integrante del presente informe el cual se presenta como anexo No **1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

### **MATRIZ DE SEGUIMIENTO Y CONTROL ESTRATEGIAS FORMULADAS PLAN ANTICORRUPCION**

Con el fin de proceder a evaluar el PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO del CEHANI E.S.E. se describe las actividades ejecutadas por su área dentro de las siguientes estrategias, se solicita evidenciar lo descrito para análisis y verificación de cumplimiento dentro de lo propuesto en el plan para la vigencia 2014.

#### **1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION**

Con el fin de proceder a evaluar el PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO del CEHANI E.S.E. se requiere describir las actividades ejecutadas por su área dentro de las siguientes estrategias, evidenciar lo descrito para análisis y verificación de cumplimiento dentro de lo propuesto en el plan para la vigencia 2014.



Para el efecto, se utilizó diferentes fuentes de información, acciones cumplidas por los diferentes funcionarios y los registros históricos y en general toda la memoria institucional dentro de las siguientes estrategias.

- 1) Concentración de autoridad o exceso de poder.
- 2) Extralimitación de funciones.
- 3) Ausencia de canales de comunicación.
- 4) Amiguismo y clientelismo.

**1) Incumplimiento del Código de Ética y Buen Gobierno y de los manuales de procesos institucionales.**

1.1 En los procesos de inducción y re inducción fortalecer la sensibilización del Código de Ética y Buen Gobierno y el Reglamento Interno de Trabajo.

Actividades realizadas	% de ejecución	OBSERVACIONES CI
Actualización del Código de Ética y Buen gobierno	100%	
Aprobación mediante acto administrativo del documento	80%	Acto administrativo proyectado, falta aprobar y firmar
Realizar impresión institucional del documento	0%	Pendiente de aprobar por alta dirección
Presentación inicial del documento ante los miembros del comité de convivencia laboral	0%	El comité se encuentra conformado mediante resolución 0081 de 2014, a la fecha se a dialogado con compromisos de reunión pero no se han desarrollado
Presentación y socialización del documento ante los colaboradores de la Entidad	50%	Se realizará en procedimiento de reinducción del segundo semestre de la vigencia 2014
Institucionalización del documento	50%	Todos los colaboradores deben tener copia (impresión o correo electrónico)

Nota: Si requiere más espacio inserte otras filas

1.2 Medición anual del Clima Organizacional y elaboración de planes de mejoramiento para atender los hallazgos encontrados

Actividades realizadas	% de ejecución	OBSERVACIONES CI
------------------------	----------------	------------------



Recepción del informe de la vigencia 2013	100%	Se analizó el informe y se tuvieron en cuenta los hallazgos que contiene
Implementación de hallazgos definidos en el informe mediante el Plan Institucional de Capacitaciones y Plan de Bienestar social	70%	Los temas y actividades que se están ejecutando dentro de los planes vigencia 2014 enfocan los hallazgos encontrados
Elaboración del procedimiento de medición de Clima Laboral	80%	Procedimiento para revisión y aprobación de la Alta Dirección
Se tiene proyectado el ajuste e implementación del procedimiento por parte del grupo de practicantes de Psicología de la Institución educativa CESMAG	0%	Se debe ajustar el líder de este proceso debido al retiro de la Doctora Bernarda Sandoval
Recibir el informe para análisis y reportes de acción de mejora	0%	

### 1.3 Resocialización de la Ley de Acoso Laboral

Actividades realizadas	% de ejecución	OBSERVACIONES CI
Se ha constituido el comité de convivencia laboral según la resolución 0081 de 2014	100%	El comité se encuentra conformado pero no está cumpliendo con sus funciones
Enviar normatividad vía correo electrónico a las personas pertenecientes al comité de convivencia laboral	0%	Solicitar a la dependencia jurídica la normatividad y el envío a los miembros del comité de convivencia
Programar con fundamento en el procedimiento de reinducción	60%	La dependencia jurídica está informada para la preparación del tema y se tiene pendiente por definir la fecha de la reinducción

## 2. Desconocimiento del Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales y del perfil de cargo

### 2.1 Sensibilización al personal del Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales y del perfil de cargo

Actividades realizadas	% de ejecución	OBSERVACIONES CI
------------------------	----------------	------------------



## CENTRO DE HABILITACIÓN DEL NIÑO

- CEHANI E.S.E. -

NIT: 891.200.638-1

Se cuenta con los manuales de funciones para los 24 cargos de nómina	100%	Se diseña una actualización del Manual de Funciones.
Se cuenta con recibido por cada funcionario de la Entidad de los manuales correspondientes	100%	Cada funcionario de la Entidad cuenta con los manuales correspondientes a su cargo.
Actualmente se cuenta con la actualización de los manuales de 6 cargos al formato de SGC	80%	El documento se encuentra en definición por parte del ingeniero Adrián Gallego
Se debe dialogar con la dependencia jurídica que se aclare a cada contratista su objeto contractual y las actividades a realizar	50%	Los contratistas son adiestrados y manejan un enfoque claro en cuanto a las actividades que deben desarrollar dentro de la entidad.
Se debe dar cumplimiento a las agendas de inducción en cuanto a actividades específicas de cada colaborador	80%	Los procedimientos de inducción y reconocimiento brindan un acompañamiento de los nuevos colaboradores en referencia al conocimiento y enfoque de la Entidad, pero hay carencias respecto a las actividades específicas a realizar

### 2.2 Entrega del perfil de cargo al nuevo personal y reinducción al todo el personal

Actividades realizadas	% de ejecución	OBSERVACIONES CI
Se programa una vez aprobada la actualización de manuales de funciones la entrega a cada funcionario	100%	Se debe realizar y guardar el recibido en la correspondiente historia laboral
Se programará asesorías externas e internas para los funcionarios de la entidad	0%	Se puede programar referencias específicas a los funcionarios de planta con asistencia del apoyo de gestión humana para dar mayor entendimiento a los roles de cada cargo
En el procedimiento de reinducción se programará temas relacionados	0%	



### 3. Desconocimiento del Código de ética y buen Gobierno y de los procesos

3.1 En los procesos de inducción y reintroducción fortalecer la sensibilización del Código de Ética y Buen Gobierno

Actividades realizadas	% de ejecución	OBSERVACIONES CI
En el procedimiento de inducción una vez socializado el documento se establecerá como parte integral de la agenda a programar	0%	En los procesos de inducción y reintroducción al personal de planta y/ por contrato se debe garantizar el conocimiento y la sensibilización del Código de Ética y Buen Gobierno, y efectuar valuaciones de percepción y aplicación del mismo.
Si es aprobada la impresión a escala del documento se entregara a todos los funcionarios y se establecerá como reglamento de conducta	0%	
Se buscará dentro del procedimiento de reintroducción conocimiento y posteriores profundizaciones sobre la ley 734 de 2002	0%	

## 2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Para facilitar el acceso a la prestación de los servicios, se han implementado las siguientes estrategias:

### 2.1 Solicitud de citas médicas a través de vía telefónica

Actividades realizadas	% de ejecución	OBSERVACIONES CI
Citas medio telefónico	70 %	Se cuenta con personal atención a citas medio telefónico para minimizar proceso de morosidad ante los usuarios
Historia Clínica Electrónica	10%	Se requiere la aplicación de software para optimizar el proceso.
Oportuna de citas menos de 10 días	80%	Existen inconvenientes en las citas de Neuropediatría por la cantidad de usuarios para un solo especialista se





CENTRO DE HABILITACIÓN DEL NIÑO

- CEHANI E.S.E. -

NIT: 891.200.638-1

		debe hacer un análisis frente a lo sucedido
--	--	---

1.3 Mantenimiento y mejoramiento del sistema de PQR y participación ciudadana

Actividades realizadas	% de ejecución	OBSERVACIONES CI
Documentación e Implementación del proceso de PQR's.	100%,.	Existe un proceso implementado y aprobado.
Atención y gestión de las PQR's recepcionadas, de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a través de oficios de respuesta o actas de fijación.	100% del cumplimiento.	La Atención y gestión de las PQR's recepcionadas, de manera oportuna
Participación de un representante de los usuarios en la apertura de buzones.	100% del cumplimiento.	
Implementación de una oficina de atención al usuario.	100% del cumplimiento.	
Promocionar el correo institucional de PQR's y el contratista responsable de su atención.	90% de cumplimiento,	Se encuentra la información en los puntos claves de la institución, cerca de los buzones de sugerencia.  Pendiente implementar la estrategia de presentación en las pantallas de T.V de las salas de espera de la institución.

1.4 Mantener y mejorar el proceso de rendición de cuentas

Actividades realizadas	% de ejecución	OBSERVACIONES CI
Documentación e implementación del proceso de Rendición de Cuentas.	100% de cumplimiento, proceso implementado.	El Proceso de implementación y rendición de cuentas a la ciudadanía se encuentra implementación según los lineamientos DAFP.
Socialización del Proceso de Rendición de cuentas a los clientes internos.	100% de cumplimiento, se ha realizado la	



## CENTRO DE HABILITACIÓN DEL NIÑO

- CEHANI E.S.E. -

NIT: 891.200.638-1

	socialización ante la programación del evento.	
Publicación en la página Web institucional.	100% de cumplimiento,	Se ha publicado la invitación pública en la página Web institucional..
Promoción en medios de comunicación.	100%, de cumplimiento	Dentro del proceso de la planeación se contrata una emisora local para las transmisiones.
Invitación a la ciudadanía e instituciones de control, a participar del evento público.	100% de cumplimiento,	Se realiza invitaciones a instituciones de salud, entes de control y participación ciudadana.
Presentación del informe de Rendición de cuentas, del periodo 2013, desarrollado en el mes de marzo 2014.	100% de cumplimiento,	La rendición de Cuentas se efectúa en la fecha planeada. Pendiente por definir la fecha del evento del año 2014.
Publicación del informe, por parte de Control interno de la institución.	100% de cumplimiento,	Se publica el informe ante la página institucional y envía copia al IDSN.

### 1.5 Fortalecimiento del proceso de acompañamiento al usuario

Actividades realizadas	% de ejecución	OBSERVACIONES CI
Asesorar e informar al usuario y sus familias sobre, cómo acceder a los servicios institucionales.	100% de cumplimiento. Usuarios que han requerido la intervención de trabajo social asesorados e informados de acuerdo a sus necesidades.	
Dar solución oportuna a las necesidades del usuario y sus familias, proveer una información veraz y oportuna, de forma	100% de cumplimiento, usuarios escuchados.	



CENTRO DE HABILITACIÓN DEL NIÑO

- CEHANI E.S.E. -

NIT: 891.200.638-1

presencial, virtual y vía telefónica.		
Promocionar los Derechos y Deberes de los usuarios.	90% de cumplimiento, Pendiente implementar la estrategia de presentación en las pantallas de T.V de las salas de espera de la institución.	
Gestionar ante las EPS o instituciones, documentos, órdenes, remisiones para acceder a los servicios del CEHANI ESE.	100% de cumplimiento. Usuarios atendidos, según su necesidad, ante las EPS o instituciones.	
Realizar visitas domiciliarias, estudios socioeconómicos.	100% de cumplimiento. Se han realizado visitas y estudios socioeconómicos, de acuerdo a las solicitudes.	
Facilitar las rutas de atención.	90% de cumplimiento. Se han expuesto las rutas de atención, en la sala principal de consulta externa y servicio farmacéutico. Pendiente por implementar la estrategia de las presentaciones en las pantallas de T.V de las salas de espera de la institución.	



### 3. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.

a. Actualizar y difundir el portafolio de servicios de la entidad.

Actividades realizadas	% de ejecución	OBSERVACIONES CI
Actualización de los valores corporativos	100% de cumplimiento	
Socializar la plataforma estratégica (valores y principios corporativos) a clientes internos y asociación de usuarios.	70% de cumplimiento,	Pendiente por implementar la estrategia de presentar en las pantallas de T.V de las salas de espera.
Difundir el portafolio de servicios	50%	No se ha cumplido la acción, ya que no se ha actualizado el portafolio, se encuentran en existencia los de información obsoleta.

b. Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.

Actividades realizadas	% de ejecución	OBSERVACIONES CI
Medir el nivel de satisfacción de los usuarios CEHANI ESE, a través de la aplicación de encuestas de satisfacción.	50% de	El proceso se encuentra en ejecución
Presentar informe semestralmente. (I semestre 2014)	50%	El proceso se encuentra en ejecución
Socializar los resultados al personal CEHANI ESE.	50%	El proceso se encuentra en ejecución
Presentar planes de mejora las áreas donde se presente bajos niveles de satisfacción (menor del 70%)	50%	El proceso se encuentra en ejecución



CENTRO DE HABILITACIÓN DEL NIÑO

- CEHANI E.S.E. -

NIT: 891.200.638-1

- c. Mantenimiento y mejoramiento del sistema de peticiones, quejas y reclamos (PQRs).

Actividades realizadas	% de ejecución	OBSERVACIONES CI
Documentación e Implementación del proceso de PQR's.	100%, implementado el proceso, pendiente de ser aprobado por gerencia.	El proceso se encuentra aprobado e implementado
Promoción del buen uso de buzones.	90%	Se debe realizar campaña de promoción del buen uso de los buzones, por medio de información escrita. Pendiente por implementar la estrategia de presentación en las pantallas de T.V de las salas de espera de la institución.
Apertura de buzones un día a la semana en compañía de Control Interno y un representante de la Asociación de usuarios de CEHANI ESE.	100% se cumple la apertura de los buzones semanalmente.	Se cumple a satisfacción con la apertura de buzones un día a la semana en compañía de Control Interno y un representante de los usuarios
Elaboración de un acta de apertura de buzones.	100%	Se registra acta de apertura, medio de verificación; archivo de las RAM.
Reportar al sistema de gestión de calidad, a través de las RAM (Reporte de Acciones de Mejora).	100%	El reporte de las PQR's, medio de verificación; consolidado de RAM se reporta a Contratista de Calidad para proceso de RAM.
Socializar las RAM, a los involucrados, para plantear y ejecutar un plan de mejora.	100%	Se efectúa el cumplimiento del reporte de las PQR's, medio de verificación; listado de asistencia.
Gestionar de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a través de oficios de respuesta o actas de fijación.	100%	Se gestiona el cumplimiento mediante oficios de repuestas a las PQR's, medio de verificación; archivo de RAM.



## CENTRO DE HABILITACIÓN DEL NIÑO

- CEHANI E.S.E. -

NIT: 891.200.638-1

Promocionar el correo institucional de PQR's y el contratista responsable de su atención.	90%	Se encuentra la información en los puntos claves de la institución, cerca de los buzones de sugerencia. Pendiente implementar la estrategia de presentación en las pantallas de T.V de las salas de espera de la institución.
---	-----	--

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

Actividades realizadas	% de ejecución	OBSERVACIONES CI
Promocionar el derecho que tienen los usuarios y sus familias, a expresar sus necesidades, a través de la atención de las PQR's.	100%	La socialización se hace mediante la entrega de plegables, difusión de los medios.
Dar atención oportuna a los Derechos de petición.	100%	Las repuestas se emiten en un tiempo oportuno, y dando solución a la petición.
Aplicación de encuestas de satisfacción dirigidas a los usuarios y sus familias.	100%.	encuestas de satisfacción dirigidas a los usuarios y sus familias., direccionadas a conocer expectativas y mejoras de los servicios
Acompañar, asesorar y orientar a través de la escucha activa.	100%	Se efectúa en la atención al ciudadano, para dar solución a las necesidades.

Publicar a través de los medios de comunicación (página Web, carteleras, visual) determinados por la entidad, información de carácter necesario por los usuarios:

- Derechos y deberes de los usuarios y medios para garantizarlos.
- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- Horarios y puntos de atención.
  
- Dependencia, nombre y cargo del funcionario a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.



CENTRO DE HABILITACIÓN DEL NIÑO

- CEHANI E.S.E. -

NIT: 891.200.638-1

Actividades realizadas	% de ejecución	OBSERVACIONES CI
Socialización de la función del profesional de trabajo social, para atender las PQR's de los usuarios y sus familias.	100% de cumplimiento, se realizó la socialización de las funciones del profesional de trabajo social, en las salas de espera de la institución.	
Exponer en medios visibles el nombre, el cargo, correo electrónico, del responsable de atender las PQR's.	100% de cumplimiento, se encuentran en lugares visibles los datos del profesional a cargo.	

- e. A través del sistema de gestión de calidad identificar acciones de mejora para mejorar los procedimientos que forman parte del proceso de acompañamiento al usuario.

Actividades realizadas	% de ejecución	OBSERVACIONES CI
Asesoramiento continuo en el mantenimiento y mejoramiento del proceso de acompañamiento al usuario.	100% de cumplimiento, hay asesoramiento en forma permanente por parte del profesional de calidad.	
Capacitaciones en temas relacionados a calidad.	100% de cumplimiento, hay participación en las capacitaciones,	



CENTRO DE HABILITACIÓN DEL NIÑO

- CEHANI E.S.E. -

NIT: 891.200.638-1

	talleres programados por parte del profesional de calidad.	
Actualización y mejoramiento en la caracterización del proceso GAU.	100% de cumplimiento, hay asesoramiento en forma permanente por parte del profesional de calidad.	

f. Implementar estrategias para dar cumplimiento a la normatividad relacionada con atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

Actividades realizadas	% de ejecución	OBSERVACIONES CI
Promoción de la atención preferencial en las ventanillas de atención al usuario del CEHANI ESE, en especial en el Servicio farmacéutico.	90% de cumplimiento. Se encuentra avisos con referencia a la atención preferencial en el Servicio farmacéutico, pendiente por implementar en la sala de admisión y registró al usuario.	

**AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL TALENTO HUMANO**

Usar los canales de atención establecidos por CEHANI E.S.E que permitan la participación ciudadana





CENTRO DE HABILITACIÓN DEL NIÑO

- CEHANI E.S.E. -

NIT: 891.200.638-1

Actividades realizadas	% de ejecución	OBSERVACIONES CI
Acompañamiento a la Asociación de Usuarios de CEHANI ESE.	100% de cumplimiento en las actividades de acompañamiento la Asociación de usuarios	
Participación de un usuario ante la Junta directiva de CEHANI ESE.	100% de cumplimiento, ya que hay un representante de los usuarios ante la Junta directiva de CEHANI ESE.	
El desarrollo del evento público de Rendición de cuentas	100% de la invitación pública, a la ciudadanía a participar del evento.	

Elaborar e implementar protocolos de atención al ciudadano

Actividades realizadas	% de ejecución	OBSERVACIONES CI
Elaboración y aprobación de la Guía de Atención Personalizada al Cliente CEHANI ESE.	100% de cumplimiento.	
Socialización de la Guía de Atención Personalizada a los funcionarios de CEHANI ESE.	100% de cumplimiento.	

**4. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

- 1) Procedimiento recepción y gestión de PQR's



## CENTRO DE HABILITACIÓN DEL NIÑO

- CEHANI E.S.E. -

NIT: 891.200.638-1

- 2) Apertura de buzón de sugerencias
- 3) Petición, queja, sugerencia, felicitación.
- 4) Reporte de acciones de mejora

Actividades realizadas	% de ejecución	OBSERVACIONES CI
Procedimiento recepción y gestión de PQR's	100%, implementado el proceso.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Socialización del proceso de PQR's a clientes internos y externos, Asociación de Usuarios, en salas de espera de la institución.</li><li>• Entrega y socialización de plegables informativos de PQR's.</li></ul>
Apertura de buzón de sugerencias	100% se cumple la apertura de los buzones semanalmente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilidad de seis buzones de sugerencias en puntos claves de la institución, de fácil acceso, en las salas de espera de consulta externa, ayudas diagnósticas y del servicio farmacéutico.</li><li>• Disponibilidad de formatos y lapiceros, para que el usuario manifieste y exponga su PQR's.</li><li>• Apertura de buzones un día a la semana en compañía de Control Interno y un representante de la Asociación de usuarios de CEHANI ESE.</li><li>• Elaboración de un acta de apertura de buzones.</li></ul>
Petición, queja, sugerencia, felicitación.	100% de cumplimiento.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Clasificar en el consolidado de las RAM las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos o felicitaciones.</li><li>• Gestionar de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a través de oficios de respuesta o actas de fijación.</li><li>• Presentar informes mensuales y trimestrales sobre el comportamiento de PQR's, reportarlos a gerencia, control interno y calidad.</li></ul>



CENTRO DE HABILITACIÓN DEL NIÑO

- CEHANI E.S.E. -

NIT: 891.200.638-1

---

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Presentación de consultas, quejas y reclamos a través de la página Web, en el link quejas y reclamos.</li></ul>
Reporte de acciones de mejora	30% de cumplimiento, en la elaboración de planes de mejora	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reportar al sistema de gestión de calidad, a través de las RAM (Reporte de Acciones de Mejora).</li><li>• Socializar las RAM, a los involucrados, para plantear y ejecutar un plan de mejora.</li></ul>

LILIANA PALACIOS MOLINA

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO