



**Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.**  
**Nit: 891.800.982-3**



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

**“El servicio en el Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá es totalmente ajeno a los actos de corrupción”**

**E.S.E CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ**



**Agosto- Diciembre**

**MIREYA PERALTA RODRIGUEZ**  
**ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**Diciembre 31 de 2018**



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.  
Nit: 891.800.982-3



## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIA DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.

### 1. OBJETIVO

Realizar verificación y evaluar la elaboración, implementación y control del plan anticorrupción y atención al ciudadano, de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

### 2. ALCANCE

Establecer la existencia y aplicación de la metodología utilizada por la ESE CRIB, para la formulación y aplicación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

### 3. EQUIPO DE TRABAJO

Asesora de la Oficina de Control Interno de la ESE CRIB.

### 4. METOLOGIA

La evaluación se realizó mediante observación directa, entrevista con los responsables de los procesos involucrados en la estrategia para la construcción y aplicación del plan anticorrupción y atención al ciudadano de la ESE CRIB, de igual forma se realizó verificación documental, con la finalidad de constatar la ejecución de las estrategias planteadas.

### 5. SOPORTES DEL SEGUIMIENTO

El Plan lo integran las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

### 6. RESULTADOS DE LA EVALUACION

A fecha 31 de enero se publico el plan Anticorrupción para la vigencia 2018 de acuerdo con lo establecido en el artículo 7º del decreto 2641 de 2012 el cual contiene los lineamientos para la construcción e implementación de dicho plan y el día 31 de agosto de 2018 se realizó la publicación del informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano en la página web de la entidad [www.cribsaludmental.gov.co](http://www.cribsaludmental.gov.co).



COMPONENTE I: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

PLAN DE ACCIÓN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 1 de de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Socialización y Actividad de fortalecimiento e interiorización de la política de administración del riesgo	capacitación	Subgerencia – control interno	Febrero
	2.1	Elaboración del mapa de riesgos de corrupción 2018 por procesos, mediante los siguientes pasos: identificación del proceso, objetivo del proceso, establecer las causas, identificar los riesgos y sus consecuencias.	Mapa de riesgos de corrupción 2018	Asesora de Planeación y calidad subgerentes	Marzo
	2.2	Evaluar los resultados del análisis del riesgo y determinar los controles preventivos, detectivos o correctivos.	Matriz aprobada para realizar evaluación.	Subgerente Administrativa Subgerente Científico	Semestral
Subcomponente /proceso 3 de divulgación Consulta y	3.1	Publicación de en la página web de la entidad y en la intranet para conocimiento general.	Publicación en página web e intranet.	Técnico operativo de sistemas	permanente
Subcomponente /proceso 4 de Monitoreo o	4.1	Realizar monitoreo	Matriz de riesgos	Subgerencia administrativa	Semestral



revisión		<i>periódico a la gestión de riesgo y la efectividad de los controles establecidos por parte de los líderes de proceso y sus equipos mediante la herramienta establecida.</i>		y financiera y Subgerencia Científica Asesora de calidad	
<b>Subcomponente/proceso</b> Seguimiento	<b>5</b>	<b>5.1.</b> <i>Seguimiento por parte de control interno.</i>	Seguimiento a mapa de riesgo y sus controles	Asesora de control interno	Trimestral

**COMPONENTE II: ESTRATEGÍA ANTITRAMITES**

**PLAN DE ACCIÓN**

**COMPONENTE II: ESTRATEGÍA ANTITRAMITES**

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>					
<b>Componente II: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES</b>					
<b>Tipo de racionalización</b>	<b>Nombre del tramite</b>	<b>Acción específica de racionalizar</b>	<b>Situación actual</b>	<b>Descripción de la mejora</b>	<b>Responsable y fecha</b>
administrativa	<b>Asignación de cita</b>	<i>Ampliar canales de asignación</i>	El trámite se encuentra inscrito y aprobado por el SUIT	Mejorar los canales de comunicación para asignación de citas	Asesora de Calidad/Subgerencia Científica y Administrativa – Junio
	<b>Solicitud historia clínica</b>	<i>Reducción de tiempo para la entrega de la copia de la HC</i>	1. En el modulo SUIT donde se visualiza el trámite de solicitud de HC dentro de los requerimientos se hace referencia a		Subgerencia científica – Junio



			diligenciamiento de carta de solicitud.		
--	--	--	---	--	--

COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS					
ESTRATEGIAS					
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar informe de gestión en la página web de la ESE CRIB <a href="http://www.cribsaludmental.gov.co">www.cribsaludmental.gov.co</a>	Informe de gestión	Técnico operativo de sistema / comunicaciones	permanente
	1.2	Elaborar el Manual de rendición de cuentas	capacitación	Asesora de Calidad	febrero
	1.3	Publicar en la página del SECOP la contratación, el plan de adquisiciones para conocimiento	Publicación de los informes.	Secretaria de gerencia	permanente



		<i>general.</i>			
	2.1	<i>Realizar rendición de cuentas</i>	Informe y acta de realización de audiencia publica	Gerente	Abril
	2.2	<i>Informar a través de los diferentes medios y redes sociales las actividades de la ESE CRIB</i>	Mantener actualizada la información a través de la web, los medios y redes sociales de las actividades y procesos de rendición de cuentas de la entidad.	Comunicaciones / técnico operativo de sistemas	permanen te
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	<i>Foro participativo con asistencia de los usuarios de la empresa y asociaciones de la EPS que se les presta servicio.  Generando elementos de dialogo explicaciones y justificaciones de la administración a inquietudes de los ciudadanos con respecto de resultados y decisiones.</i>	Lista de asistencia.	Gerente Trabajadora Social comunicaciones	Marzo
	3.2	<i>Generar incentivos en la ciudadanía</i>	Invitaciones y logística	Gerencia y	Marzo -



		para lograr la participación en la rendición de cuentas desarrollando logística apropiada. (Lugar de mayor accesibilidad, material revista, folleto entre otros.)	desarrollada	Subgerencias	abril
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Publicar las memorias y acuerdos resultantes del desarrollo de la Audiencia de Rendición de Cuentas	Publicación pagina web y link Supersalud.	Secretaria de Gerencia  Técnico Operativo de Sistemas	Abril
	4.2	Aplicación de Encuestas de percepción.	Encuestas desarrolladas	Asesora de Planeación	Abril
	4.3	Tabulación de resultados	Informe de resultados	Asesora de Planeación	Abril



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.  
Nit: 891.800.982-3



#### COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

##### PLAN DE ACCIÓN.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Capacitaciones sobre atención al usuario.	Lista de asistencia	Subgerencias	Abril
	1.2	Seguimiento de la aplicación de la Política de humanización y código de ética	evaluación	Subgerencia científica.	Permanente
	1.3	Elaboración y socialización de procedimiento de pacientes con protección constitucional.	procedimiento	Subgerencia científica.	Mayo
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Difundir el portafolio de servicios de la empresa	Portafolio actualizado y enviado a EPS e IPS	Gerencia Asesora de Calidad Técnico operativo de sistemas	permanente
	2.2	Rediseño y Estructuración de la página web de la empresa para cumplir con la publicación de la información que establece la norma.	Mejora en la página web de la institución.	Gerencia Técnico Operativo de sistemas	permanente
	2.4	Socializar la	Documento	Técnico operativo de	Marzo



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.  
Nit: 891.800.982-3



		<i>política de comunicación ; como mecanismo que permita revisar la consistencia de la información que se entrega al usuario a través de los diferentes mecanismos.</i>	aprobado	sistemas/comunicaciones	
	2.5	<i>Realizar medición y análisis de los indicadores de desempeño de los canales de atención al usuario que contengan tiempos de espera, tiempo de atención y canales de atención con respecto al ejercicio de sus derechos.</i>	Fichas técnicas e informe de indicadores, planes de mejora.	Trabajo social	permanente
	2.6	<i>Implementación de nuevos canales de atención de acuerdo a las características y necesidades de los usuarios.,</i>	Publicaciones en facebook, pagina web y otros canales de comunicación	Subgerencia Administrativa	permanente



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.  
Nit: 891.800.982-3



		(publicaciones en página web, twitter) para garantizar la cobertura.				
Subcomponente Talento humano	3	3.1	Reentrenamiento a los servidores públicos centrado en la actualización del manual de funciones y en la política servicio al usuario y calidad de la atención.	Re inducción	Gerencia, subgerencia administrativa y subgerencia Científica.	Julio
		3.2	Capacitación de cultura de servicio, lenguaje claro y comunicación asertiva.	Lista de asistencia	Subgerencia	Agosto
		3.3	Incluir en el plan de incentivos (monetarios y no monetarios) como reconocimiento al desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al usuario.	Plan de incentivos	Gerencia	Marzo
Subcomponente Normativo y procedimental	4	4.1	Socializar con usuarios el reglamento	Reglamento aprobado y socializado	Trabajo social Asesora de Calidad.	Permanente



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.  
Nit: 891.800.982-3



		<i>interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.</i>			
	<b>4.2</b>	<i>Elaborar periódicamente informe de PQRSD para identificar oportunamente las acciones de mejora en la prestación de los servicios.</i>	Informe radicado en la gerencia	Trabajo Social	Mensual
	<b>4.3</b>	<i>Elaboración de planes de mejoramiento resultado del informe de la PQRSD.</i>	Planes de mejoramiento	Gerencia, subgerencia Científica y Subgerencia Administrativa.	Permanente
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	<b>5.1</b>	<i>Divulgación permanente de derechos y deberes de los usuarios</i>	Formato de registro	Trabajo social Asesora de Calidad.	Permanente
	<b>5.2</b>	<i>Procedimiento para garantizar condiciones preferenciales de atención para usuarios con mayor estado de vulnerabilidad</i>	Procedimiento actualizado, aprobado y socializado	Trabajo Social. Asesora de Calidad	Permanente



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.  
Nit: 891.800.982-3



**COMPONENTE V: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.**

**PLAN DE ACCIÓN**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente /proceso 1 lineamientos de transparencia Activa	1.1	<i>Publicar en la página web <a href="http://www.cribsaludmental.gov.co">www.cribsaludmental.gov.co</a>, periódicamente los informes financieros, gestión de calidad, de control interno. Planes y programas de la entidad, contratación servicios entre otros para conocimiento general.</i>	Publicaciones en pagina web	Técnico operativo de sistemas	Permanente.
	1.2		Publicación pagina	Técnico	mayo



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.  
Nit: 891.800.982-3



		Publicar en la página web los requisitos de la Ley 1712 y su Decreto reglamentario	web	Operativo de sistemas	
<b>Subcomponente/proceso 2</b> <b>lineamientos de transparencia pasiva</b>	2.1	Documentar y Mantener actualizada el matriz de Información Clasificada y Reservada del hospital.	Matriz aprobada e implementada	Asesora de calidad / subgerente Científico	semestral
<b>Subcomponente /proceso 3</b> <b>Elaboración de instrumentos de Gestión de la Información.</b>	3.1	Elaborar ficha técnica para medir el indicador de oportunidad en respuesta a la información recibida.	Formato implementado para ventanilla única	Asesora de calidad	trimestral
<b>Subcomponente /proceso 4</b> <b>Criterio diferencial de Accesibilidad</b>	4.1	<i>Documentar e implementar procedimiento de gestión documental y tablas de retención documental.</i>	Ventanilla única	Subgerencia Financiera y Administrativa	marzo
<b>Subcomponente/pro</b>	5.1.	Realizar evaluación	Informe de	Asesora de Control	Julio-



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.  
Nit: 891.800.982-3



ceso 5		semestral del nivel	seguimiento.	Interno	diciembre
Monitoreo del Acceso a la información pública.		de implementación de la ley 1712 de 2014			

Seguimiento 3 OCI					
Fecha seguimiento: 31 de Diciembre de 2018					Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance		
<b>COMPONENTE I: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	<i>Socialización y Actividad de fortalecimiento e interiorización de la política de administración del riesgo</i>	Se realizo capacitación en la guía de administración de riesgo a los líderes de proceso, subgerente Científico y Subgerente Administrativa y Financiera en el mes de enero de 2018	100%		
<b>COMPONENTE I: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	<i>Elaboración del mapa de riesgos de corrupción 2018 por procesos, mediante los siguientes pasos: identificación del proceso, objetivo del proceso, establecer las causas, identificar los riesgos y sus consecuencias.</i>	Se realizo la identificación de los riesgos por procesos y de corrupción, y se establecieron los controles para evitar su materialización.	100%		



**Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.**  
**Nit: 891.800.982-3**  
**RESULTADOS DE LA EVALUACION Y SEGUIMIENTO:**



LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACA, dando cumplimiento a los lineamientos generales emanados por la ley y normatividad vigente, y en cumplimiento de la siguiente estructura realiza seguimiento en las matrices establecidas:

- 1: Mapa de Riesgos de Corrupción
- 2: Estrategia de Racionalización de Tramites
- 3: Rendición de cuentas
- 4: Atención al ciudadano
- 5: Transparencia y acceso a la información pública

<b>COMPONENTE I: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	<i>Publicación de en la página web de la entidad y en la intranet para conocimiento general.</i>	Pendiente publicación en página web.	0	
<b>COMPONENTE I: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	<i>Seguimiento por parte de control interno.</i>	Se realizo seguimiento a 9 mapas de riesgos y sus controles los que fueron suministrados por los subgerentes.	64%	
<b>COMPONENTE II ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES</b>	<i>Ampliar canales de asignación de citas</i>	Se actualiza el tramite en pagina SUIT, se debe mejorar los canales para asignación de citas.	50%	
<b>COMPONENTE II ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES</b>	<i>Reducción de tiempo para la entrega de la copia de la HC</i>	Se crea tramite de solicitud de historias clínicas en la plataforma del SUIT, se realiza seguimiento del	100%	



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.  
Nit: 891.800.982-3



		indicador, logrando tener una oportunidad efectiva en los tiempos de entrega.( de acuerdo con los criterios de privacidad solo se entrega al paciente o por solicitud de un ente de control).		
<b>COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<i>Publicar informe de gestión en la página web de la ESE CRIB <a href="http://www.cribsaludmental.gov.co">www.cribsaludmental.gov.co</a></i>	Se realizo evaluación de la gestión del gerente obtuvo calificación satisfactoria equivalente a 4.5,  Se publico en página web los Planes Operativos Anuales.	100%	
<b>COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<i>Elaborar el Manual de rendición de cuentas</i>	Se actualizo manual de rendición de cuentas, se publico oportunamente en la página web <a href="http://cribsaludmental.gov.co">cribsaludmental.gov.co</a>  nk rendición de cuentas.	100%	
<b>COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<i>Publicar en la página del SECOP la contratación, el plan de adquisiciones para conocimiento general.</i>	A la fecha se evidencia el cargue de los contratos y plan de adquisiciones en la plataforma SECOP.	100%	
<b>COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<i>Realizar rendición de cuentas</i>	Se realizo rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2017, el día 10 de abril del 2018 con la	100%	



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.  
Nit: 891.800.982-3



		participación de veedores de salud, representantes de EPS, representante de la secretaria de salud y de la Gobernación de Boyacá.		
<b>COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<i>Informar a través de los diferentes medios y redes sociales las actividades de la ESE CRIB</i>	Se realizó masiva publicación en los medios de comunicación (emisoras y noticiero del canal regional,) así como las redes sociales y pagina web de la entidad con una antelación de un mes antes de la audiencia.	100%	
<b>COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<i>Foro participativo con asistencia de los usuarios de la empresa y asociaciones de la EPS que se les presta servicio.  Generando elementos de dialogo explicaciones y justificaciones de la administración a inquietudes de los ciudadanos con respecto de resultados y decisiones.</i>	Se realizó reunión con los miembros de la asociación de usuarios sin embargo esta se debe realizar máximo cada dos meses para aclarar inquietudes y peticiones.	70%	
<b>COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<i>Generar incentivos en la ciudadanía para lograr la participación en la rendición de cuentas desarrollando logística apropiada. (Lugar de mayor accesibilidad,</i>	Se realizó logística, inscripción, cumplimiento del protocolo y manual de rendición de cuentas.	100%	



**Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.**  
**Nit: 891.800.982-3**



		<i>material revista, folleto entre otros.)</i>		
<b>COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>		<i>Publicar las memorias y acuerdos resultantes del desarrollo de la Audiencia de Rendición de Cuentas</i>	Se publicó informe, acta y anexos de la rendición de cuentas el día 27 de abril, así mismo en la página de la Supersalud en el link dispuesto para informes de rendición de cuentas.	100%
<b>COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>		<i>Aplicación de Encuestas de percepción.</i>	Se realizó una muestra de 20 encuestas de percepción de la audiencia que son parte integral del informe de rendición de cuentas publicado en la página web <a href="http://www.cribsaludmental.gov.co">www.cribsaludmental.gov.co</a>	100%
<b>COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>		<i>Tabulación de resultados</i>	Tabulación en el informe de rendición de cuentas.	100%
<b>COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b>		<i>Capacitación en humanización y Seguimiento de la aplicación de la Política de humanización</i>	Se realizó evaluación de seguimiento al 70% los funcionarios que realizaron el diplomado en humanización del servicio.	70%
<b>COMPONENTE IV:</b>		<i>Elaboración y socialización</i>	En proceso	20%



**Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.**  
**Nit: 891.800.982-3**



<p><b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p><i>de procedimiento de pacientes con protección constitucional.</i></p>			
<p><b>COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b></p>	<p>Difundir el portafolio de servicios de la empresa</p>	<p>Se actualizo el portafolio de servicios se envió a las EPS y se socializo en la rendición de cuentas. Se debe continuar permanentemente en su difusión.</p>	<p>80%</p>	
<p><b>COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b></p>	<p><i>Rediseño y Estructuración de la página web de la empresa para cumplir con la publicación de la información que establece la norma.</i></p>	<p><i>Se Rediseño y Estructuración de la página web de la empresa.</i></p>	<p>100%</p>	
<p><b>COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p><i>Socializar la política de comunicación; como mecanismo que permita revisar la consistencia de la información que se entrega al usuario a través de los diferentes mecanismos.</i></p>	<p>En proceso, se actualizo la política de comunicaciones hace falta su socialización e implementación.</p>	<p>10%</p>	
<p><b>COMPONENTE IV:</b></p>	<p><i>Implementación de nuevos canales de atención de</i></p>	<p>Se creó cuenta en facebook, en twitter y se</p>	<p>100%</p>	



**Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.**  
**Nit: 891.800.982-3**



<p><b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b></p>	<p><i>acuerdo a las características y necesidades de los usuarios., (publicaciones en página web, twitter) para garantizar la cobertura.</i></p>	<p>está informado en la página web de la empresa del quehacer institucional, así mismo se recibe PQRS de manera virtual dando cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente.</p>		
<p><b>COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b></p>	<p><i>Incluir en el plan de incentivos (monetarios y no monetarios) como reconocimiento al desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al usuario.</i></p>	<p>En comité de control interno se aprobó plan de incentivos para la vigencia 2018. Falta su socialización</p>	<p>80%</p>	
<p><b>COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b></p>	<p><i>Socializar con usuarios el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.</i></p>	<p>Se retroalimenta a los usuarios de cómo es el proceso para gestión de PQRS, en los buzones establecidos.</p>	<p>80%</p>	



Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.  
Nit: 891.800.982-3



<p><b>COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b></p>	<p><i>Elaborar periódicamente informe de PQRSD para identificar oportunamente las acciones de mejora en la prestación de los servicios.</i></p>	<p>Se realiza apertura de buzones, quejas verbales y virtuales cada 15 días se envía informe a la gerencia, falta realizar seguimiento oportuno a los planes de mejoramiento.</p>	<p>80%</p>	
<p><b>COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b></p>	<p><i>Elaboración de planes de mejoramiento resultado del informe de la PQRSD.</i></p>	<p>Se documentan planes de mejoramiento al 70% de las quejas, se debe fortalecer el seguimiento y la retroalimentación para obtener una mejora continua.</p>	<p>80%</p>	

**MIREYA PERALTA RODRIGUEZ**

**ASESORA DE CONTROL INTERNO**



**Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.**  
**Nit: 891.800.982-3**





**Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá E.S.E.**  
**Nit: 891.800.982-3**

