

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



Periodo:

Abril - Agosto

**MIREYA PERALTA RODRIGUEZ
ASESORA DE CONTROL INTERNO**

Agosto 31 de 2018



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACÁ
Nit. 891800982-3**



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 publicó 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 30 de abril de 2018 se realizó la



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACÁ
Nit. 891800982-3**



publicación del informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano en la página web de la entidad 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 o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 <i>Socialización y Actividad de fortalecimiento e interiorización de la política de administración del riesgo</i>	capacitación	Subgerencia – control interno	FEBRERO
	2.1 <i>Elaboración del mapa de riesgos de corrupción 2018 por procesos, mediante los siguientes pasos:</i>	Mapa de riesgos de corrupción 2018	Asesora de Planeación y calidad subgerentes	MARZO



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACÁ
Nit. 891800982-3**



	<i>identificación del proceso, objetivo del proceso, establecer las causas, identificar los riesgos y sus consecuencias.</i>			
2.2	<i>Evaluar los resultados del análisis del riesgo y determinar los controles preventivos, detectivos o correctivos.</i>	Plan de Mejora	Subgerente administrativa Subgerente Científico	semestral
2.3	<i>Realizar la valoración de los riesgos, orientada a determinar la probabilidad de materialización del riesgo y su impacto.</i>	Informe Valoración de riesgos realizada en fechas establecidas.	Líderes de proceso Asesora de Calidad	PERMANENTE
2.4	<i>Evaluar los resultados del</i>	Matriz aprobada para realizar	Subgerente	TRIMESTRAL



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACÁ
Nit. 891800982-3**



		<i>análisis del riesgo y determinar los controles preventivos, detectivos o correctivos.</i>	evaluación.	Administrativa	Subgerente Científico
Subcomponente /proceso Consulta y divulgación	3 y 3.1	<i>Publicación de en la página web de la entidad y en la intranet para conocimiento general.</i>	Publicación en página web e intranet.	Técnico operativo de sistemas	permanente
Subcomponente/proceso Seguimiento	5 5.1.	<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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente II: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES					
Tipo de racionalización	Nombre del trámite	Acción específica de racionalizar	Situación actual	Descripción de la mejora	Responsable y fecha



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACÁ
Nit. 891800982-3**



administrativa	Asignación de cita	<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	JULIO
	Solicitud historia clínica	<i>Reducción de tiempo para la entrega de la copia de la HC</i>	En el modulo SUIT donde se visualiza el trámite de solicitud de HC dentro de los requerimientos se hace referencia a diligenciamiento de carta de solicitud.	Entregar la información en tiempos reducidos.	MARZO

9. COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS

PLAN DE ACCIÓN

COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS

ESTRATEGIAS



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACÁ
Nit. 891800982-3**



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 <i>Publicar informe de gestión en la página web de la ESE CRIB www.cribsaludmental.gov.co</i>	Informe de gestión	Técnico operativo de sistema / comunicaciones	permanente
	1.2 <i>Elaborar el Manual de rendición de cuentas</i>	capacitación	Asesora de Calidad	febrero
	1.3 <i>Publicar en la página del SECOP la contratación, el plan de adquisiciones para conocimiento general.</i>	Publicación de los informes.	Secretaría de gerencia	permanente



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACÁ
Nit. 891800982-3**



	2.1	<i>Realizar rendición de cuentas</i>	Informe y acta de realización de audiencia pública	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	permanente
Subcomponente 3 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</i>	Lista de asistencia.	Gerente Trabajadora Social comunicaciones	Marzo



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACÁ
Nit. 891800982-3**



		<i>los ciudadanos con respecto de resultados y decisiones.</i>			
	3.2	<i>Generar incentivos en la ciudadanía para lograr la participación en la rendición de cuentas desarrollando logística apropiada. (Lugar de mayor accesibilidad, material revista, folleto entre otros.)</i>	Invitaciones y logística desarrollada	Gerencia y Subgerencias	Marzo - abril
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	<i>Publicar las memorias y acuerdos resultantes del desarrollo de la Audiencia de Rendición de Cuentas</i>	Publicación página web y link Supersalud.	Secretaria de Gerencia Técnico Operativo de Sistemas	Abril
	4.2	<i>Aplicación de</i>	Encuestas	Asesora de	Abril



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACÁ
Nit. 891800982-3**



		<i>Encuestas de percepción.</i>	de	desarrolladas	Planeación	
	4.3	<i>Tabulación de resultados</i>	de	Informe de resultados	de Asesora de Planeación	Abril



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA
Nit. 891800982-3**



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 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	<i>Capacitaciones sobre atención al usuario.</i>	Lista de asistencia de Trabajadora social / subgerencia Científica	permanente
	1.2	<i>Seguimiento de la aplicación de la Política de humanización</i>	evaluación	Subgerencia científica. Permanente
	1.3	<i>Elaboración y socialización de procedimiento de pacientes con protección constitucional.</i>	procedimiento	Subgerencia científica. Mayo
Subcomponente Fortalecimiento de los canales de	2.1	Difundir el portafolio de servicios de la	Portafolio actualizado y enviado a EPS	Gerencia de Asesora de permanente



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA
Nit. 891800982-3**



atención		empresa	e IPS	Calidad Técnico operativo de sistemas	
	2.2	<i>Rediseño y Estructuración de la página web de la empresa para cumplir con la publicación de la información que establece la norma.</i>	Mejora en la página web de la institución.	Gerencia Técnico Operativo de sistemas	Febrero
	2.4	<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>	Documento aprobado	Técnico operativo de sistemas - comunicaciones	Marzo
	2.5	<i>Realizar medición y análisis de los indicadores de</i>	Fichas técnicas e informe de	Trabajo social	permanente



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA
Nit. 891800982-3**



		<i>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>	indicadores, planes de mejora.		
	2.6	<i>Implementación de nuevos canales de atención de acuerdo a las características y necesidades de los usuarios., (publicaciones en página web, twitter) para garantizar la cobertura.</i>	Publicaciones en facebook, pagina web y otros canales de comunicación	Subgerencia Administrativa - comunicaciones	permanente
Subcomponente Talento humano	3 3.1	<i>Reentrenamiento a los servidores públicos centrado en la actualización del manual de</i>	Re inducción	Gerencia, subgerencia administrativa y subgerencia	julio



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA
Nit. 891800982-3**



		<i>funciones y en la política servicio al usuario y calidad de la atención.</i>		Científica.	
	3.2	<i>Capacitación de cultura de servicio, lenguaje claro y comunicación asertiva.</i>	Lista de asistencia	de Subgerencias	Agosto
	3.3	<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>	Plan de incentivos	de Gerencia	Marzo
Subcomponente Normativo y procedimental	4	<i>Socializar con usuarios el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.</i>	Reglamento aprobado y socializado	Trabajo social Asesora de Calidad.	de Permanente
	4.2	<i>Elaborar periódicamente informe de</i>	Informe radicado en la gerencia	Trabajo Social	Mensual



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA
Nit. 891800982-3**



		<i>PQRSD para identificar oportunamente las acciones de mejora en la prestación de los servicios.</i>			
	4.3	<i>Elaboración de planes de mejoramiento resultado del informe de la PQRSD.</i>	Planes de mejoramiento	Gerencia, subgerencia Científica y Subgerencia Administrativa.	Permanente
Subcomponente Relacionamiento con el ciudadano	5	<i>Divulgación permanente de derechos y deberes de los usuarios</i>	Formato de registro	Trabajo social Asesora de Calidad.	Permanente
	5.2	<i>Socializar 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



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA
Nit. 891800982-3**



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 lineamientos de transparencia Activa 1 de 1.1	<i>Publicar en la página web www.cribsaludmental.gov.co, 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.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA
Nit. 891800982-3**



	1.2	Publicar en la página web los requisitos de la Ley 1712 y su Decreto reglamentario	Publicación pagina web	Técnico Operativo de sistemas	mayo
Subcomponente/proceso 2 lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Documentar y Mantener actualizada el matriz de Información Clasificada y Reservada del hospital.	Matriz aprobada e implementada	Asesora de calidad / subgerente Cientifico	semestral
Subcomponente /proceso 3 Elaboración de instrumentos de Gestión de la Información.	3.1	Elaborar ficha técnica para medir el indicador de oportunidad en respuesta a la información recibida.	Formato implementado para ventanilla unica	Asesora de calidad	trimestral
Subcomponente /proceso 4 Criterio diferencial	4.1	<i>Documentar e implementar procedimiento de gestión</i>	Ventanilla única	Subgerencia Financiera y	marzo



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA
Nit. 891800982-3**



de Accesibilidad		<i>documental y tablas de retención documental.</i>		Administrati va	
Subcomponente/pr oceso 5		Realizar evaluación semestral del nivel de implementación de la ley 1712 de 2014	Informe de seguimiento.	Asesora de Control Interno	Julio- diciembre
Monitoreo del Acceso a la información pública.	5.1.				

A continuación se presentan los resultados del seguimiento realizado con corte **30 de abril de 2018** como lo establecen las reglamentaciones vigentes.

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



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA
Nit. 891800982-3**



Seguimiento 2 OCI				
Fecha seguimiento: 31 de agosto de 2018				Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	
COMPONENTE I: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	<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%	
COMPONENTE I: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	<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%	
COMPONENTE I: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	<i>Realizar la valoración de los riesgos, orientada a determinar la probabilidad de materialización del riesgo y su impacto.</i>	Se realizo monitoreo y evaluación al 9 de los 14 mapas de riesgos por procesos.	64 %	



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA
Nit. 891800982-3**



COMPONENTE I: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	<i>Publicación de en la página web de la entidad y en la intranet para conocimiento general.</i>	Pendiente publicación en página web.	0%	
COMPONENTE I: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	<i>Seguimiento por parte de control interno.</i>	Se realizo seguimiento a 9 mapas de riesgos y su controles los que fueron suministrados por los subgerentes.	64%	
COMPONENTE II ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	<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%	
COMPONENTE II ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	<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 indicador, logrando tener una oportunidad efectiva en los timepos de entrega.(de acuerdo con los criterios de privacidad solo se entrega al paciente o por solicitud de un ente de control).	100%	



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA
Nit. 891800982-3**



COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS	<i>Publicar informe de gestión en la pagina web de la ESE CRIB www.cribsaludmental.gov.co</i>	<p>Se realizo evaluación de la gestión del gerente obtuvo calificación satisfactoria equivalente a 4.5,</p> <p>Se publico en pagina web los Planes Operativos Anuales.</p>	<p align="center">100%</p>	
COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS	<i>Elaborar el Manual de rendición de cuentas</i>	<p>Se actualizo manual de rendición de cuentas, se publico oportunamente en la página web cribsaludmental.gov.co</p> <p>Realizar rendición de cuentas.</p>	<p align="center">100%</p>	
COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS	<i>Publicar en la página del SECOP la contratación, el plan de adquisiciones para conocimiento general.</i>	<p>A la fecha se evidencia el cargue de los contratos y plan de adquisiciones en la plataforma SECOP.</p>	<p align="center">100%</p>	
COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS	<i>Realizar rendición de cuentas</i>	<p>Se realizo rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2017, el día 10 de abril del 2018 con la participación de veedores de salud, representantes de EPS, representante de la secretaria de salud y de la Gobernación de Boyacá.</p>	<p align="center">100%</p>	



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA
Nit. 891800982-3**



<p>COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS</p>	<p><i>Informar a través de los diferentes medios y redes sociales las actividades de la ESE CRIB</i></p>	<p>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.</p>	<p>100%</p>	
<p>COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS</p>	<p><i>Foro participativo con asistencia de los usuarios de la empresa y asociaciones de la EPS que se les presta servicio.</i></p> <p><i>Generando elementos de dialogo explicaciones y justificaciones de la administración a inquietudes de los ciudadanos con respecto de resultados y decisiones.</i></p>	<p>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.</p>	<p>80%</p>	
<p>COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS</p>	<p><i>Generar incentivos en la ciudadanía para lograr la participación en la rendición de cuentas desarrollando logística apropiada. (Lugar de mayor accesibilidad, material revista, folleto entre otros.)</i></p>	<p>Se realizó logística, inscripción, cumplimiento del protocolo y manual de rendición de cuentas.</p>	<p>100%</p>	
<p>COMPONENTE III:</p>	<p><i>Publicar las memorias y acuerdos resultantes del</i></p>	<p>Se publicó informe, acta y anexos de la rendición de</p>	<p>100%</p>	



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA
Nit. 891800982-3**



RENDICIÓN DE CUENTAS		<i>desarrollo de la Audiencia de Rendición de Cuentas</i>	cuentas el día 27 de abril, así mismo en la página de la Supersalud en el link dispuesto para informes de rendición de cuentas.		
COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS		<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 www.cribsaludmental.gov.co	100%	
COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS		<i>Tabulación de resultados</i>	Tabulación en el informe de rendición de cuentas.	100%	
COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.		<i>Seguimiento de la aplicación de la Política de humanización</i>	Se realizó evaluación de seguimiento al 80% los funcionarios que realizaron el diplomado en humanización del servicio.	80%	
COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL		<i>Elaboración y socialización de procedimiento de pacientes con protección constitucional.</i>	En proceso	30%	



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA
Nit. 891800982-3**



CIUDADANO				
COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Difundir el portafolio de servicios de la empresa	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.	80%	
COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	<i>Rediseño y Estructuración de la página web de la empresa para cumplir con la publicación de la información que establece la norma.</i>	<i>Se Rediseño y Estructuración de la página web de la empresa.</i>	100%	
COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	<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>	En proceso, se actualizo la política de comunicaciones hace falta su socialización e implementación.	10%	
COMPONENTE IV: MECANISMOS	<i>Implementación de nuevos canales de atención de acuerdo a las características</i>	Se creó cuenta en facebook, en twitter y se esta informado en la página	100%	



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA
Nit. 891800982-3**



<p>PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.</p>	<p><i>y necesidades de los usuarios., (publicaciones en página web, twitter) para garantizar la cobertura.</i></p>	<p>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>COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.</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>COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.</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>70%</p>	



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA
Nit. 891800982-3**



<p>COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.</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>50%</p>	
<p>COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.</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>70%</p>	



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA
Nit. 891800982-3**



<p>COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.</p>	<p><i>Divulgación permanente de derechos y deberes de los usuarios</i></p>	<p>Se entrega folleto a los usuarios y sus familias al momento de ingreso a la ESE CRIB.</p>	<p>80%</p>	
<p>COMPONENTE V: MECANISMOS PARA LA TRANSPAREN CIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.</p>	<p><i>Publicar en la página web www.cribsaludmental.gov.co, periódicamente los informes financieros, gestión de calidad, de control interno. Planes y programas de la entidad, contratación servicios entre otros para conocimiento general.</i></p>	<p>En proceso el cargado los informes a partir de la actualización y rediseño de la pagina web.</p>	<p>70%</p>	
<p>COMPONENTE V: MECANISMOS PARA LA TRANSPAREN CIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.</p>	<p>Publicar en la página web los requisitos de la Ley 1712 y su Decreto reglamentario</p>	<p>En proceso</p>	<p>50%</p>	



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA
Nit. 891800982-3**



<p>COMPONENTE V: MECANISMOS PARA LA TRANSPAREN CIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.</p>	<p>Elaborar ficha técnica para medir el indicador de oportunidad en respuesta a la información recibida.</p>	<p>La asesora de calidad realiza seguimiento del software establecido para gestión documental.</p>	<p>85%</p>	
<p>COMPONENTE V: MECANISMOS PARA LA TRANSPAREN CIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.</p>	<p><i>Documentar e implementar procedimiento de gestión documental y tablas de retención documental.</i></p>	<p>En proceso</p>	<p>30%</p>	

RECOMENDACIONES GENERALES:

Continuar con la observancia y cumplimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Aplicar por parte de los responsables de cada proceso, la cultura del autocontrol, en las actividades propuestas, para el mejoramiento continuo de la entidad.

Original Firmado

MIREYA PERALTA RODRIGUEZ
Asesora Control Interno ESE CRB.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA
Nit. 891800982-3**

