



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



SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE BOYACÁ



Centro de Rehabilitación
Integral de Boyacá E.S.E.

31 de Diciembre de 2019



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



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

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

MIREYA PERALTA RODRIGUEZ
ASESORA DE CONTROL INTERNO

Centro de Rehabilitación
Integral de Boyacá E.S.E.

DICIEMBRE 31 2019



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 VIGENCIA 2019

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. RESULTADOS DE LA EVALUACION

Se evidencio que el día 31 de Agosto de 2019 se realizó la publicación del seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano en la página web de la entidad www.cribsaludmental.gov.co, de acuerdo con lo establecido en el artículo 7° del decreto 2641 de 2012, 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 y contienen los lineamientos para la construcción e implementación de dicho plan.

A continuación, se presentan los resultados del SEGUNDO SEGUIMIENTO DE LA VIGENCIA 2019 realizado con corte a **31 de DICIEMBRE** como lo establecen las reglamentaciones vigentes



SEGUIMIENTO 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	%
Mapa de riesgos de corrupción	1.1	Actualizar mapa de riesgos de corrupción 2019	100% Indicador: nivel de avance en la gestión de mapa de riesgos de corrupción	Mapa actualizado	100
	1.2	Aprobar el mapa de riesgos de corrupción 2019	100% Indicador: nivel de avance en la gestión de mapa de riesgos de corrupción	Acta de comité de control interno	100
Consulta y Divulgación	2.1	Socializar al interior de la ESE CRIB los mapas de riesgos de corrupción	100% Indicador: nivel de avance en la gestión de mapa de riesgos de corrupción	Actividad realizada por el Jurídico externo, a parte del equipo de servidores administrativos	50
Consulta y Divulgación	2.2	Publicación en la página web de la entidad y en la intranet para conocimiento general.	100% Indicador: nivel de avance en la gestión de mapa de riesgos de corrupción	Publicado en página web institucional	100
Monitoreo o revisión	3.1	Realizar el monitoreo y revisión de los riesgos establecidos por cada uno de los procesos, de acuerdo a los lineamientos metodológicos.	100%	se ha realizado seguimiento de los planes operativos de algunos procesos incluyendo los riesgos.	70
Seguimiento	4.1.	Autocontroles líderes de procesos y equipos de trabajo garantizando que los controles sean eficaces y eficientes.	100%	se ha realizado seguimiento de los planes operativos de algunos procesos incluyendo los riesgos.	70
	4.2.	Realizar mesas de trabajo para detectar cambios en el contexto interno y externo.	100%	Se realizaron mesas de trabajo para autodiagnósticos mipg, sin embargo falta revisar cambios en contextos legales internos y externos	80



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



	4.3.	Seguimiento por parte de control interno.	100%	Se a realizado seguimiento a la documentación y las evidencias de los procesos que suministraron información.	80
--	------	---	------	---	----

2. COMPONENTE II: ESTRATEGÍA ANTITRAMITES

SEGUNDO SEGUIMIENTO 31 DE AGOSTO DE 2019

Componente 2: Racionalización de tramites					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	%
Identificación de trámites	1.1	Presentar la documentación de los nuevos trámites a realizar de manera virtual.	100% Indicador: nivel de avance en la actualización e inscripción de los tramites	Pendiente Capacitación para dar cumplimiento a las actividades previstas.	0
	1.2	Realizar la inscripción d los tramites en el SUIT	100% Indicador: nivel de avance en la actualización e inscripción de los tramites	Pendiente Capacitación para dar cumplimiento a las actividades previstas.	40
Racionalización de trámites	2.1	Realizar la racionalización de los trámites en el SUIT	100% Indicador: nivel de avance en la actualización e inscripción de los tramites	Pendiente Capacitación para dar cumplimiento a las actividades previstas.	0

COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS

SEGUNDO SEGUIMIENTO 31 DE AGOSTO DE 2019

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	actividades realizadas	% de cumplimiento
1 de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Realizar caracterización de usuarios con diversidad	Documento que identifique: 1. principales	Se realizo documento	100



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



<p>2</p> <p>Subcomponente</p> <p>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>		étnica, cultural y religiosa.	demandas, necesidades o preferencias de información. 2.Los canales de publicación y difusión de información consultada por los grupos de valor.		
	1.2	Socializar el Manual de rendición de cuentas a todos los líderes y sus equipos de trabajo	90% de socialización a servidores públicos	Manual publicado en la pagina web	80
	1.3	Identificar los temas y la necesidad de información de nuestros usuarios.	Documento con necesidades de los usuarios.	Se revisaron los temas y las necesidades de información solicitadas por los usuarios y se dio respuesta en la audiencia	100
	1.4	Publicar en la página web periódicamente los informes financieros, gestión de calidad, de control interno. Planes y programas de la entidad, contratación servicios entre otros para conocimiento general.	Publicación en página web	Se encuentran publicados los informes de control interno pendiente el pormenorizado, falta link de la contratación y se encuentran los informes financieros, pero de vigencias anteriores.	10
	2.1	Realizar de rendición de cuentas	Ejecución de rendición de cuentas	Se realizo rendición de cuentas en el mes de mayo.	100



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



3 Subcomponente Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Foro participativo con asistencia de los usuarios de la empresa. Generando elementos de dialogo explicaciones y justificaciones de la administración a inquietudes de los ciudadanos con respecto de resultados y decisiones.	Ejecución de rendición de cuentas	Se respondieron preguntas y solicitudes de los usuarios.	100
	3.2	Generar plan de incentivos en servidores público en el buen desempeño e interiorización de la cultura de rendición de cuentas.			50
	3.3	Generar incentivos en la ciudadanía para lograr la participación en la rendición de cuentas (lugar de mayor accesibilidad, material revista, folleto entre otros.)			50
4 Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Publicar las memorias y acuerdos resultantes del desarrollo de la Audiencia de Rendición de Cuentas		Se realizo la rendición de cuentas, este informe se publicó posterior en página web el informe y las memorias.	100



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



	4.2	Aplicación de Encuestas de percepción.		Se realizo encuesta, esta se publicó como resultado de rendición de cuentas.	100
	4.3	Tabulación de resultados		Se realizo la tabulación, los resultados se publicaron en página web de la institución	10

4. 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 o producto	Actividades realizadas	% cumplimiento		
1 Subcomponente Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Capacitaciones sobre atención al usuario, humanización del servicio	90% servidores capacitados	Capacitaciones sobre atención al usuario, humanización del servicio	90	
	1.2	Evaluación de la aplicación de la Política de humanización			80	
	1.3	Código de integridad	Documento código de integridad		100	
	1.4	Elaboración y socialización de procedimiento de pacientes con protección constitucional.	Procedimiento actualizado	Se actualizo el procedimiento	100	
2 Subcomponente Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Difundir el portafolio de servicios de la empresa		Se difunde el portafolio en la página web y se realizó simposio donde se dio a conocer los	100	



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



				servicios de la ESE.	
	2.2	Rediseño y Estructuración de la página web de la empresa para cumplir con la publicación de la información que establece la norma.	Página web con diseño amigable y con la estructura de acuerdo a los requerimiento de norma	En proceso	80
	2.4	Actualizar 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.	política de comunicación actualizada	No se evidencia actualización del documento.	0
	2.5	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.	Indicador de desempeño canales		0
	2.6	Continuar con la implementación de nuevos canales de atención de acuerdo a las características y necesidades de los usuarios., (publicacion es en página web, twitter) para garantizar la cobertura.	implementación de nuevos canales de atención de acuerdo a las características y necesidades de los usuarios., (publicacion es en página web, twitter) para garantizar la cobertura	Se ha realizado actualización página web, Twitter, Facebook de las actividades desarrolladas por la ESE, con respecto a los servicios prestados.	100
	2.7	Diseñar los protocolos de servicio al usuario trasversales a todos los procesos para garantizar la calidad y		pendiente	50



		<i>cordialidad en la atención al usuario.</i>			
3	Subcomponente Talento humano	3.1 <i>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.</i>	reinducción	pendiente	0
		3.2 <i>Capacitación de cultura de servicio, lenguaje claro y comunicación asertiva.</i>	Capacitación realizada	Se realizó capacitación por parte de trabajadora social.	100
		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	Existe plan de incentivos, pero no incluye incentivos monetarios, y no existe acto administrativo de aprobación.	30
4	Subcomponente Normativo y procedimental	4.1 <i>Socializar y ejecutar el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.</i>	Reglamento actualizado de PQRS	En proceso	0
		4.2 <i>Elaborar periódicamente informe de PQRSD para identificar oportunamente las acciones de mejora en la prestación de los servicios.</i>	Informe presentado	Informe publicado en página web	100
		4.3 <i>Elaboración de planes de mejoramiento resultado del informe de la PQRSD.</i>	Elaboración de planes de mejoramiento	Se realiza la apertura de buzones, pero se realizó seguimiento a algunos de los planes de mejoramiento.	80
5	Subcomponente Relacionamiento con el ciudadano	5.1 <i>Divulgación permanente de derechos y</i>	Divulgación permanente de derechos y	Se realiza al momento de ingreso del	100



		deberes de los usuarios	deberes de los usuarios	paciente y su familia.	
	5.2	Procedimiento para Garantizar condiciones preferenciales de atención para usuarios con mayor estado de vulnerabilidad	Procedimiento para Garantizar condiciones preferenciales de atención para usuarios con mayor estado de vulnerabilidad	pendiente	0

5. COMPONENTE V MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas	% cumplimiento
Lineamientos de transparencia activa	1.1	Informe sobre los contratos, convenios y actuaciones o novedades contractuales suscritas (adición, prórroga, cesión, terminación anticipada entre otras).	100% Página web.	No se encuentran publicados en la página web, ni existe link que permita ver la publicación en la página del SECOP, como lo establece el manual de contratación.	0
	1.2	Realizar registro en las bases de datos del sistema SIGEP nomina con sus respectivas aplicaciones	100% ejecución del uso y aplicaciones de las bases de datos SIGEP	Se realizó solicitud de claves de ingreso, registro de funcionarios, pendiente actualización datos en la plataforma.	50
Lineamientos de transparencia pasiva.	2.1	Publicar en la página web estadísticas de atención a los usuarios, según patologías y según sus peticiones	100% Seguimiento a la atención del usuario.	No se encuentra	0
Elaboración de los instrumentos de la Gestión de la información	3.1	Documentar, socializar y ejecutar el programa de gestión documental PGD en	Documentar, socializar y ejecutar el	pendiente	0



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



		<p>cuanto a el sistema Integrado de conservación – SIC, desarrollando los programas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspección, mantenimiento y limpieza de lugar que en este momento se encuentra los documentos de manera física. • Adecuación, monitoreo de las condiciones ambientales. • Conservación en la producción y manejo documental. • Prevención de emergencias en cuanto a las instalaciones del archivo. 	<p>programa de gestión documental PGD</p>		
Monitoreo del acceso a la información pública	4.1	<p>Elaborar informe trimestral de seguimiento a las PQRSD</p>	<p>Elaborar informe trimestral de seguimiento a las PQRSD</p>	<p>Informe publicado en página web institucional.</p>	100

6. COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Actividades realizadas	% cumplimiento
N/A	1.1	Divulgación del código de Integridad en cada área de la empresa.	100%	Se evidencia divulgación del código de integridad publicado en pagina web y en redes sociales.	80

Para la vigencia 2019 el porcentaje de cumplimiento en el total de componentes es del 62%.

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.