

# CENTRO DE REHABILITACIÓN PARA ADULTOS CIEGOS - CRAC



CRAC - Rehabilitación Visual Integral

Todos por la inclusión

## REPORTE ANUAL

ENERO - DICIEMBRE



# 2018

# QUIÉNES SOMOS?

**El Centro de Rehabilitación para Adultos Ciegos-CRAC, es una fundación privada sin ánimo de lucro, con más de 55 años de experiencia en rehabilitación integral de personas con discapacidad visual, que se encuentra habilitada como IPS por la Secretaría de Salud de Bogotá y que se ha destacado a nivel nacional e internacional como pionera en rehabilitación de personas ciegas y con baja visión para la construcción del logro de su independencia y autonomía facilitando su inclusión social.**

## POLÍTICA DE CALIDAD

**Mejorar continuamente fomentando la cultura de aprendizaje e innovación para facilitar la inclusión social de las personas en condición de discapacidad visual, a través de un modelo de rehabilitación integral dinámico, trabajando en equipo el usuario, la familia y la institución (triada), con un recurso humano competente y comprometido.**

### MISIÓN

**Habilitación y Rehabilitación Integral de las personas con discapacidad visual para facilitar su inclusión social.**

### VISIÓN

**Al año 2022 llegar a la mayor parte posible del territorio nacional con servicios de alta calidad en beneficio de las personas con discapacidad visual.**

# PERSPECTIVAS INSTITUCIONALES

Objetivos Estratégicos

## IMPACTO SOCIAL

- Fortalecer a las familias como facilitadores de los procesos de Habilitación/Rehabilitación
- Fortalecer el conocimiento y la divulgación de las políticas públicas
- Fortalecer el servicio de egreso y seguimiento de los usuarios
- Ampliar Cobertura de los servicios institucionales
- Fortalecer posicionamiento e imagen institucional

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- Explorar las expectativas que los usuarios tienen frente al desarrollo de los procesos misionales

## DESEMPEÑO OPERATIVO

- Optimizar los recursos físicos, financieros y tecnológicos necesarios para la prestación de los servicios
- Fortalecer el clima organizacional
- Fortalecer los procesos misionales
- Fortalecer la cultura de mejora continua

## APRENDIZAJE E INNOVACIÓN

- Establecer políticas de bienestar y desarrollo para el talento humano
- Institucionalizar la investigación como parte del crecimiento y desarrollo de la organización

## SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

- Buscar nuevas fuentes de autosostenibilidad financiera



# INFORME EJECUTIVO

## Gladys Lopera Restrepo Directora General

El CRAC-Centro de Rehabilitación Visual Integral ha dado cumplimiento en el año 2018 a los objetivos estratégicos que son la base de su proyección 2017-2022, teniendo como un importante faro y derrotero, cumplir siempre con su misión y visión institucional, así como con su política de calidad.

Me complace presentar a la Junta Directiva, las entidades contratantes, nuestros usuarios y amigos, el balance social de esta gestión, resaltando los más importantes logros institucionales:

30 familias capacitadas a través del Proyecto de Familia, quienes serán las encargadas en un futuro de compartir con nuevos núcleos los conocimientos adquiridos en Liderazgo, Comunicación, Derechos y Deberes de las Personas con Discapacidad, y Desempeño Cotidiano.

Los funcionarios se encuentran actualizados en la normatividad que rige nuestro quehacer gracias a la ejecución del Plan de Conocimiento y Divulgación de Políticas Públicas.

Hemos logrado fortalecer el proceso de egreso con el desarrollo de 3 laboratorios ocupacionales que trabajan en objetivos sensoriales, ocio y tiempo libre y empleabilidad. Así mismo con el apoyo de la Oficina de comunicaciones, la Unidad de inclusión viene ejecutando el proyecto "Emisora Incluyente CRAC".

En ampliación de cobertura cabe destacar que este año se abrieron 4 nuevas regionales en las ciudades de Barranquilla, Popayán, Bucaramanga y Piedecuesta. Se mantuvieron las alianzas para la atención de personas ciegas en Medellín, Cartagena, Arjona, Montería, Pereira, Inírida, Chiquinquirá, Aguachica, Cali y Manizales.

El Proyecto de Virtualidad culminó el desarrollo del curso "Baja Visión en la Escuela" dirigido a docentes de la educación básica, media y secundaria en su versión 1.0.

El Proyecto de Educación para el Desarrollo y Trabajo Humano obtuvo de la Secretaría de Educación la resolución 160026 que otorga registro para la formación académica en: Tiflogía para la inclusión, Fortalecimiento del escolar en inclusión, y Aproximación a la práctica musical colectiva y expresión artística.

Se desarrollaron talleres sobre Baja Visión y Áreas tifológicas a maestros de las ciudades de: Florencia - Caquetá, Soacha - Cundinamarca, Bucaramanga - Santander, Popayán Cauca, Villavicencio - Meta, y Valledupar-Cesar.

El Centro de Salud Visual amplió su oferta de servicios con la apertura de consulta externa en Retinología.

Con la contratación de una agencia de publicidad, la institución viene adelantando la ejecución de una estrategia para impulsar su posicionamiento y recordación en la opinión pública. La oficina de Comunicaciones se ha encargado de mantener, fortalecer y crear nuevas redes de interacción con diferentes grupos de interés.

Con el desarrollo de 3 grupos focales se indagó sobre la satisfacción de los usuarios con los servicios de Habilitación Básica Funcional en Sede Principal y Rehabilitación Integral Ciegos y Baja Visión en Sede Norte.

Se implementaron acciones de mejora como resultado de auditorias externas de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPBS) que contratan con la institución y se mantuvo la Certificación ISO:9001-2015 para el Sistema de gestión de la Calidad (SGC).

Se optimizaron los recursos físicos, financieros y tecnológicos necesarios para la prestación de los servicios. Se fortalecieron el clima organizacional, los procesos misionales y el proceso de mejora continua.

Es importante destacar el cumplimiento de todos los requisitos legales que han hecho posible la permanencia como entidad habilitada ante la Secretaría de Salud de Bogotá para prestar servicios de rehabilitación.

Este balance social que hoy presenta la institución puede ser conocido en detalle en el documento a continuación.



# INDICADORES DE GESTIÓN



# DESEMPEÑO FINANCIERO

Teniendo en cuenta la información financiera reportada a corte de 31 diciembre de 2018, se puede determinar que se ha presentado un incremento de los ingresos operaciones en 8% en comparación al año 2017.



*Cifras expresadas en miles de pesos*

<b><u>INGRESOS OPERACIONALES</u></b>	<b>\$ 4.108.766</b>	<b>% Part</b>
INGRESOS UNIDAD FUNCIONAL CONSULTAS (OFTA - OPTOME.) BAJA VISION	\$ 195.748	5%
INGRESOS UNIDAD REHABILITACION E INCLUSION	\$ 364.436	9%
INGRESOS UNIDAD FUNCIONAL EDUCACION	\$ 3.354.283	82%
INGRESOS VENTAS Y SERVICIOS OPTICA	\$ 194.299	5%

# 82%

La mayor proporción de los ingresos operacionales corresponde a los recursos recibidos a través del convenio con Ministerio de Educación como apoyo a la prestación de servicios, seguido de los ingresos facturados por la unidad de rehabilitación e inclusión.

# INFORME DE INGRESOS NO OPERACIONALES

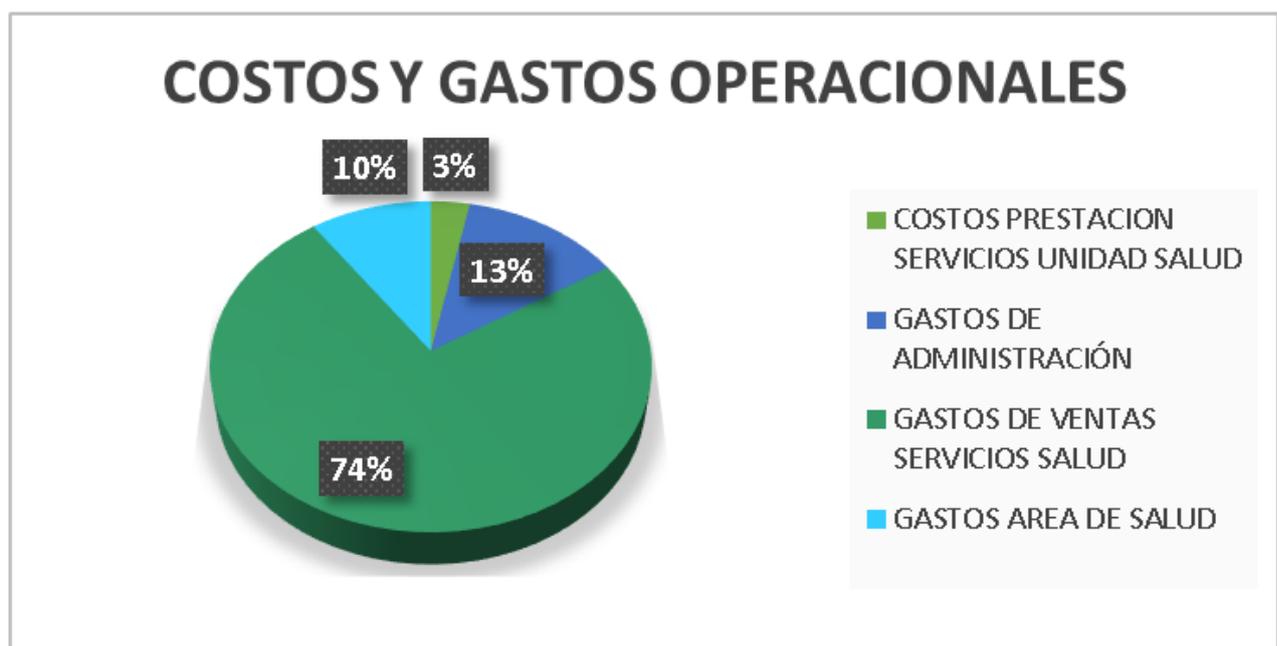
---

<i>Cifras expresadas en miles de pesos</i>		
<b><u>INGRESOS NO OPERACIONALES</u></b>	<b>\$ 692.994</b>	<b>% Part</b>
INGRESOS VENTAS MATERIAL DE ENSEÑANZA	\$ 35	0,01%
INGRESOS RENDIMIENTOS FINANCIEROS	\$ 119.982	17,31%
INGRESOS ARRENDAMIENTOS (Parqueaderos y Concesionario)	\$ 566.754	81,78%
RECUPERACIONES (Reintegro de Costos)	\$ 175	0,03%
DONACIONES (Arturo Calle y Desacol Ltda.)	\$ 6.048	0,87%

Dentro de los ingresos no operaciones el CRAC se encuentran los ingresos por arrendamientos (apartamentos, locales y parqueaderos) con una participación de 82% del total del ingreso no operacional.

## COSTOS Y GASTOS

---



El 74% de los Costos y Gastos están relacionados con la prestación de los servicios de rehabilitación de las dos sedes.

<i>Cifras en miles de pesos</i>	
COSTOS PRESTACION SERVICIOS UNIDAD SALUD	\$ 124.469
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	\$ 514.093
GASTOS DE VENTAS SERVICIOS SALUD	\$ 2.959.477
GASTOS AREA DE SALUD	\$ 389.062
<b>TOTAL DE COSTOS Y GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>\$ 3.987.101</b>
GASTOS FINANCIEROS	\$ 25.600
<b>TOTAL DE COSTOS Y GASTOS</b>	<b>\$ 4.012.701</b>



# IMPACTO SOCIAL



## **Fortalecer a las familias como facilitadores de los procesos de Habilitación/Rehabilitación**

- Liderazgo para el fortalecimiento de las familias
- Comunicación adecuada para apoyo a familias
- La Rehabilitación como enfoque de derechos y deberes
- Fortaleciendo el desempeño cotidiano

5 encuentros del proyecto Familias CRAC, de los cuales 4 fueron módulos de formación con las familias inscritas:

## **Fortalecer el conocimiento y la divulgación de las políticas públicas**

2 capacitaciones a todo el personal:

- Ley Estatutaria en Salud
- Ley 361, Resolución 583, Resolución 2003, Ley 1618

Socialización continua de la normatividad nueva y vigente, a través de correos electrónicos y el centro de comunicaciones

Actualización Permanente de la Matriz de normatividad

## **Fortalecer el servicio de egreso y seguimiento de los usuarios**

Se avanza en la implementación del perfil funcional CIF (Clasificación Internacional de Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud) para su aplicación al inicio, intermedio y final del proceso del usuario

A través de un cuadro comparador se identifican los códigos CIF que se intervienen de manera transversal en todas las disciplinas

Se realizaron en el año 3 laboratorios ocupacionales :

- Laboratorio ocupacional Senso - Perceptual
- Laboratorio ocupacional de agricultura urbana
- Laboratorio ocupacional de empleabilidad

Se adecua el espacio físico para la implementación de la emisora (adecuación acústica, adquisición de equipos)

## **Ampliar Cobertura de los servicios institucionales**

### **VIRTUALIDAD**

#### **DISEÑO - REVISIÓN Y VIRTUALIZACIÓN**

Curso Abordaje de la Baja visión en el Entorno Escolar dirigido a docentes de la educación Básica, Media y Secundaria.

Curso alojado en la plataforma virtual [www.virtualcracolombia.org](http://www.virtualcracolombia.org)

### **EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO (ETDH)**

Se obtiene la resolución 160026 donde se otorga registro para la formación académica en: "Tiflología para la inclusión, Fortalecimiento del escolar en inclusión y, Aproximación musical y apreciación artística.

Servicio estructurado en el marco del Sistema de gestión de la calidad

Creación de la División de Educación CRAC

## ALIANZAS REGIONALES

En 2018 las Regionales CRAC, facilitaron servicios de rehabilitación básica funcional e inclusión social a 478 personas con discapacidad visual y el CRAC generó presencia en 12 departamentos de Colombia

Se establecen 4 nuevas alianzas regionales para atención de población con discapacidad visual en:

- Barranquilla en alianza con FUNDAVÉ
- Popayán en alianza con la Gobernación del Cauca
- Bucaramanga en alianza con el Instituto Municipal de Cultura y Turismo
- Piedecuesta en alianza con Alcaldía Municipal

Se mantienen además las alianzas en que vienen prestando servicios de rehabilitación funcional en: Cartagena, Arjona, Montería, Pereira, Inírida, Chiquinquirá, Aguachica, Cali, Manizales, Medellín.

Se desarrollaron 9 talleres con usuarios, familias y profesionales del sector educativo en las regionales, con el objeto de disminuir barreras y generar acceso a rutas de inclusión social

# IMPACTO SOCIAL



## **TALLERES A DOCENTES A NIVEL NACIONAL**

157 docentes capacitados a través de 6 talleres realizados en:

- Florencia - Caquetá (24 docentes capacitados en abordaje de la baja visión en el entorno escolar)
- Soacha - Cundinamarca (36 docentes capacitados en braille y Ábaco)
- Bucaramanga - Santander (30 docentes capacitados en braille y ábaco)
- Popayán Cauca (19 docentes capacitados en orientación y movilidad)
- Villavicencio - Meta (23 docentes capacitados en baja visión)
- Valledupar - Cesar (25 docentes cpacitados en orientación y movilidad)

## **SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN SALUD VISUAL**

Apertura dell servicio de atención en oftalmología especializada en retina y se fortalece el servicio de atención en baja visión con más optómetras y rehabilitadores formados en baja visión.

Se amplia la planta de optómetras que atienden consulta externa

## **REVISIÓN DEL NUEVO SISTEMA DE SALUD PARA DEFINIR LA MISIÓN INSTITUCIONAL**

Capacitación al personal de salud sobre el nuevo modelo de atención y lo relacionado con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS). Reuniones con la ALIANZA ALDDIA con el fin de determinar que se servicios a ofertar a las EPS en el marco del nuevo sistema de salud. Acercamientos para la articulación de acciones en la implementación del nuevo sistema con las EPS como corresponsables de la salud de los usuarios a cargo.

## Fortalecer posicionamiento e Imagen Institucional

Estrategia de publicidad (hoja de ruta de la comunicación externa bajo concepto "NADA ES LO QUE PARECE"), definición plan de medios para pauta digital.

150 personas beneficiadas con los eventos conmemorativos del Día Mundial del Glaucoma (charla/ toma de tensión ocular) en las 2 sedes CRAC.

70 personas entre usuarios, familiares y cuidadores participaron en la primera Gran Marcha de Bastones "Caminando Ando con Mi Bastón Explorando" en Bogotá, que se transmitió en vivo a través de Facebook Live y que además fue replicada en todas las ciudades donde el CRAC cuenta con alianzas regionales.

6 conferencias sobre discapacidad visual y rehabilitación transmitidas en directo a través de Facebook Live

Representación institucional en eventos de nicho:

- Congreso de la Sociedad Colombiana de Oftalmología (punto de contacto y dos ponencias sobre baja visión),
- Conversatorio "Comunicación Inclusiva: apuestas de transformación social" Corporación Unificada Nacional de Educación Superior - CUN.

# IMPACTO SOCIAL



- Conversatorio "La Voz de los Entes Privados y Estatales" Universidad del Rosario.
- Feria Jardinett de colegios y jardines infantiles.

5 boletines de prensa enviados a las fuentes de Salud, Responsabilidad Social y Bogotá. 6 Notas en medios digitales.

292 nuevos seguidores en Facebook y 7239 "me gusta" en el año

Boletín Digital ConTacto CRAC distribuido mensualmente a 992 suscriptores

---

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

---

3 grupos focales que exploraron la satisfacción de los usuarios y sus familias con los servicios de Habilitación Básica Funcional y Rehabilitación Integral personas Ciegas y con Baja Visión.

Adecuaciones estructurales atendiendo recomendaciones de auditorias externas de AEPBS para mejorar la calidad de servicios prestados.

Capacitación en Bio -Seguridad, elementos de protección personal, desinfección y autocuidado al personal de servicios generales y mantenimiento.

Capacitación a todo el personal asistencial en manejo de atención a víctimas de violencia sexual

**Explorar las expectativas que los usuarios tienen frente al desarrollo de los procesos misionales**

**Optimizar los recursos físicos,  
financieros y tecnológicos  
necesarios para la prestación de  
los servicios**

Plan para optimizar la generación de  
horarios de atención a los usuarios .

Implementación de facturación electrónica  
dando cumplimiento al Decreto Único  
Reglamentario 1625 de 2016 de DIAN.

Ampliación de la capacidad instalada con la  
adecuación y habilitación de nuevos  
consultorios para consulta externa.

Certificación RETIE con fecha 8 de mayo de  
2018

Adquisición de equipos para fortalecer los  
procesos institucionales.

**Fortalecer el clima  
organizacional**

Medición de clima organizacional para  
determinar el grado de satisfacción del  
cliente interno.

**Fortalecer los procesos  
misionales**

10 capacitaciones para fortalecer las  
competencias del equipo interdisciplinario.

Se realizan actividades innovadoras en las  
Áreas, que permiten al usuario y su familia  
apropiarse de las habilidades y técnicas del  
programa de rehabilitación de manera lúdica y  
participativa.

Usuarios, ex usuarios y familiares en el grupo  
de formación musical. Fueron capacitados en  
el uso de la regleta cousinaire para el  
desarrollo del pensamiento lógico matemático  
y asistieron a charlas sobre manejo del bullying  
y afectividad y sexualidad, así mismo se  
desarrolló un taller de arte terapia para adultos  
mayores.



**DESEMPEÑO  
OPERATIVO**

---

Con el apoyo de entidades aliadas se favorecen los procesos de inclusión social que permiten al usuario acceder a actividades extramurales y poner en práctica las habilidades adquiridas en las áreas.

33 actividades de inclusión social entre las que se encuentran:

- Visitas guiadas y exposiciones en los museos: Santa Clara, Colonial, Miguel Ángel Urrutia y Museo Quinta de Bolívar
- Articulación con la Red Colombiana de Instituciones de Educación Superior para la discapacidad
- Actividades de Sensibilización: en la universidad EAN y en la universidad Javeriana
- Taller Despertar de los sentidos reconociendo habilidades sociales, por el Instituto de Recreación y Deporte
- Taller compartir con la naturaleza reconocimiento de otros espacios para la recreación y el ocio, caminata guiada en el mirador de los nevados.

Desde el área de Trabajo Social se dictaron 6 talleres a usuarios, exusuarios y familiares:

- Derechos sexuales y reproductivos.
- Prevención de desastres y manejo de emergencias en comunidad,
- Proyecto banco de ayudas técnicas un apoyo para la inclusión,
- Política pública distrital de discapacidad,
- Taller Derechos y deberes de los consumidores,
- Registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad y Consejos locales de discapacidad.

A través del Comité de Seguridad del Paciente se fomenta y fortalece en la comunidad la cultura del autocuidado y de responsabilidad por la salud.

---

## **Fortalecer la cultura de mejora continua**

Se mantiene la certificación de ICONTEC al Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015

Capacitación constante a los funcionarios en temas referentes a mantener el sistema de gestión de la calidad y la evaluación de riesgos

# APRENDIZAJE E INNOVACIÓN

Se realiza un trabajo orientado a la identificación de factores que promuevan el mejoramiento de la calidad de vida de las personas que permitan el desarrollo en diferentes dimensiones de ambiente laboral saludable mejorando la prestación de los servicios.

Capacitación continua, talleres para el manejo de estrés jornadas de salud, promoción del autocuidado.

Se festejan días especiales (entrega tarjeta y detalle como lo son día de profesional y día de la mujer).

Jornada de integración.

Para los funcionarios que se encuentran en las alianzas regionales se desarrollan talleres virtuales orientados a fortalecer sus competencias laborales.

4 investigaciones en curso:

- Factores Asociados al Uso del Sistema Braille como Medio de Comunicación Lecto - Escrita en Personas Ciegas.
- Perfil Funcional desde Psicología de los Usuarios Ciegos del CRAC.
- Efecto de la Estrategia ECCEVENIT sobre la Movilidad de Personas Ciegas en el CRAC. Estrategia para desarrollar habilidades intuitivas en la persona ciega.
- Aporte del Desarrollo Sensoperceptual en Población con Discapacidad Visual.

## **Establecer políticas de bienestar y desarrollo para el talento humano**

## **Institucionalizar la investigación como parte del crecimiento y desarrollo de la organización**

# SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

**Buscar nuevas fuentes de autosostenibilidad financiera**

Se recupera de cuentas por cobrar de vigencias anteriores la suma de CIENTO CINCO MILLONES OCHOCIENTOS CINCO MIL SETESCIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS (\$105.805.787) correspondiente al 20% del total de cartera al cierre del año 2017.





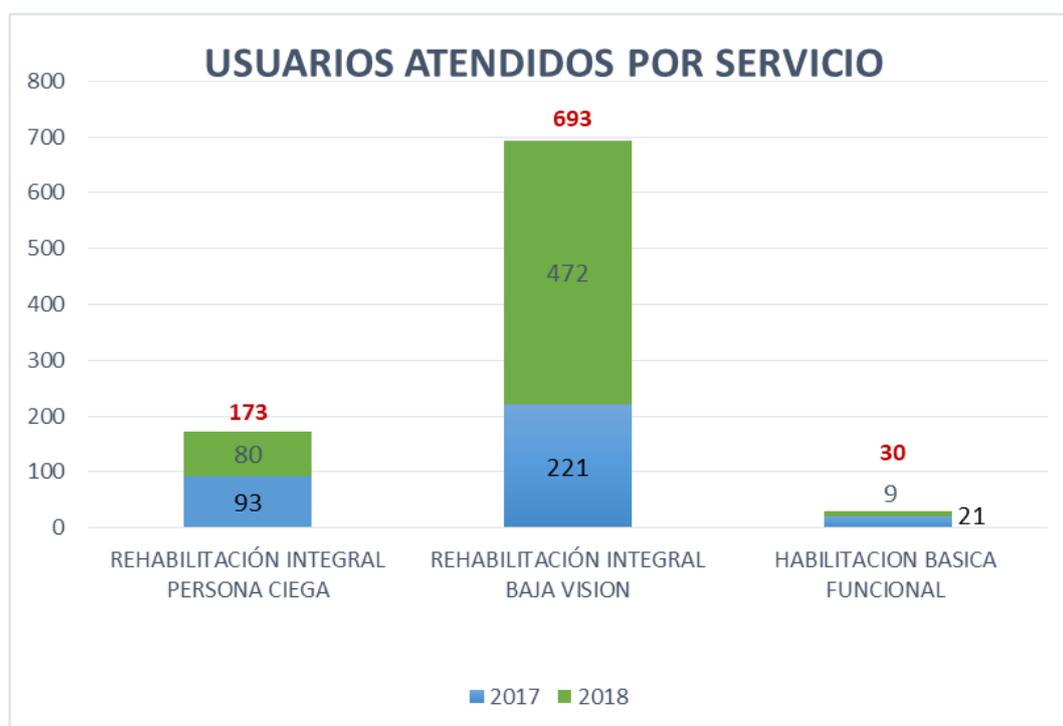
# ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN

ENERO - DICIEMBRE 2018

# ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN 2018

## USUARIOS ATENDIDOS POR SERVICIO EN EL AÑO 2018

SERVICIO	TOTAL ATENDIDOS	VIENEN 2017	2018
REHABILITACIÓN INTEGRAL PERSONA CIEGA	173	93	80
REHABILITACIÓN INTEGRAL BAJA VISION	693	221	472
HABILITACIÓN BASICA FUNCIONAL	30	21	9
<b>Total de usuarios atendidos</b>	<b>896</b>	<b>335</b>	<b>561</b>



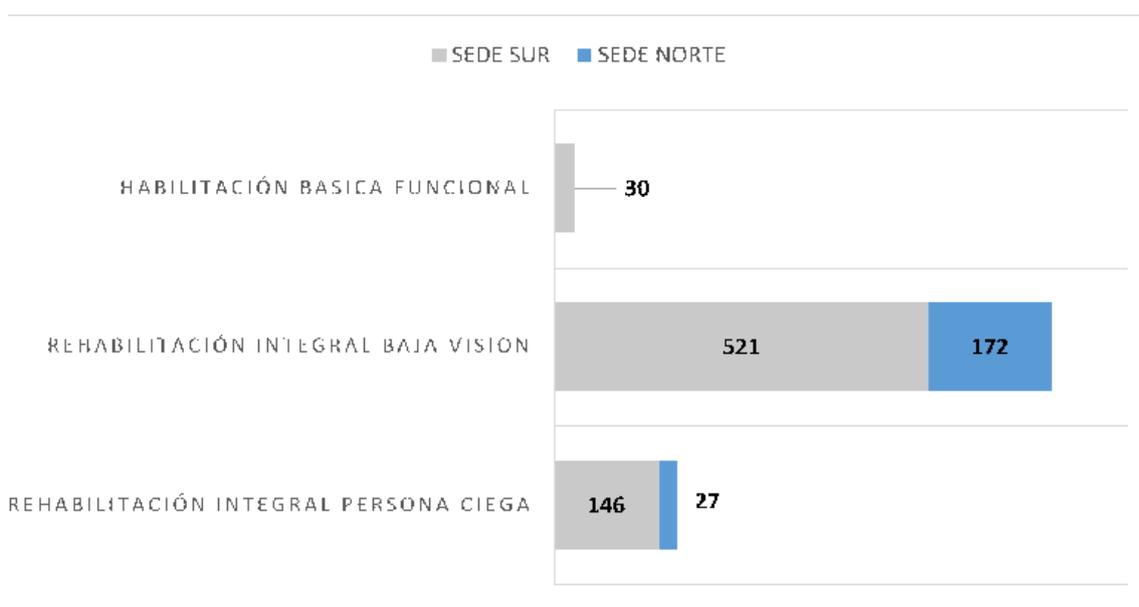
Fuente: Base de Datos e-Salud - CRAC

En el servicio de rehabilitación integral adultos ciegos se atendieron 173 personas de las cuales 93 se encontraban en tratamiento desde el año 2017; en el servicio de rehabilitación integral baja visión se atendieron 693 usuarios de los cuales venían del año anterior 221. En cuanto a habilitación básica funcional se atendieron 30 usuarios correspondiendo 21 al año anterior.

# ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN 2018

## USUARIOS ATENDIDOS POR SEDE

SEDE	CONDICION	USUARIOS
SEDE SUR	REHABILITACIÓN INTEGRAL PERSONA CIEGA	146
	REHABILITACIÓN INTEGRAL BAJA VISION	521
	HABILITACIÓN BASICA FUNCIONAL	30
<b>Total</b>		<b>697</b>
SEDE NORTE	REHABILITACIÓN INTEGRAL PERSONA CIEGA	27
	REHABILITACIÓN INTEGRAL BAJA VISION	172
<b>Total</b>		<b>199</b>



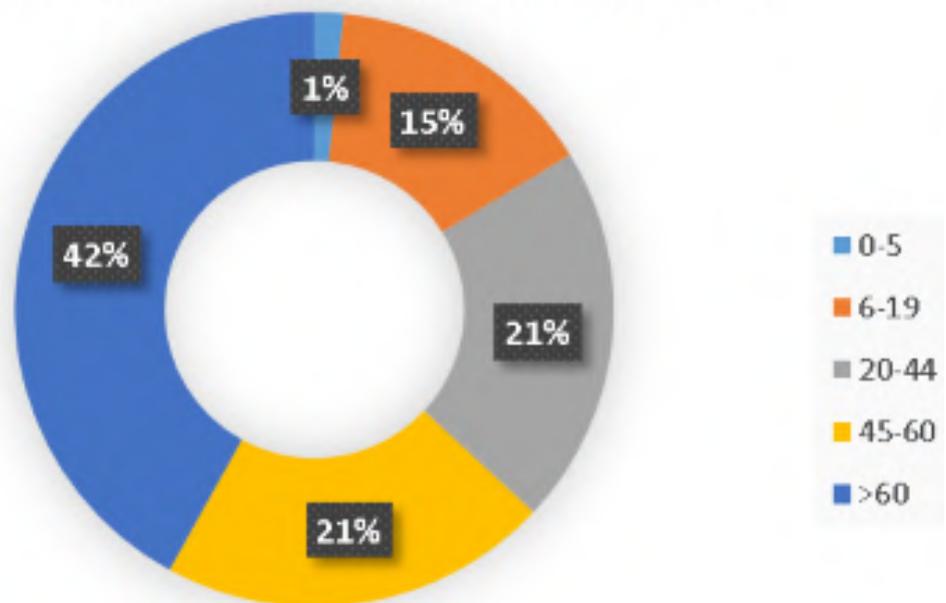
Fuente: Base de Datos e-Salud - CRAC

## USUARIOS ATENDIDOS POR GRUPOS ETÁREOS

Grupo Etéreo (Años)	AÑO 2018
0-5	14
6-19	132
20-44	185
45-60	189
>60	376
<b>Total usuarios atendidos</b>	<b>896</b>

# ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN 2018

## Atención por grupos etáreos



Fuente: Base de Datos e-Salud - CRAC

De la atención dada en las dos sedes el grupo etáreo más representativo es el de personas mayores de 60 años corresponde a 376 usuarios con un porcentaje de 42%. La atención de esta edad de población se encuentra concentrada en mayor parte en el servicio de rehabilitación de baja visión.



# **CRAC - Rehabilitación Visual Integral**

---

Todos por la inclusión