



## Matriz de riesgos por procesos

PROCESO: Planeación Institucional

PROCESO : TODOS LOS PROCESOS

a 1 de 1

1

a 1 de 1



| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción |  |  |   |                                   | Seguimiento 2: Mayo a Agosto de 2022 |  |  |
|--|--|--|---|-----------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| Subcomponente / procesos   | actividades  | Meta   | Responsable                             | Fecha Programada                  | % Avance                             | Avance cumplimiento actividades  | observaciones  |
| 1. Política de Administración de Riesgos                                       | Realizar minimo una actividad ludica general de difusion de la politica de gestion integral del riesgo institucional   | Una actividad ludica general de difusión realizada                         | Planeacion - comunicación               | 30-Nov-22                         | 0                                    | Se espera realizar revisión finalizando la vigencia con el fin de identificar la necesidad de actualización de los mapas de riesgos. | Se recomienda generar las acciones para materializar las metas propuestas                                      |
| 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción                              | Realizar la actualización del mapa de riesgos de corrupcion intitucional 2022  | Mapa de riesgos actualizado  | Planeación - responsables participantes | 31-Jan-22                         | 100                                  | Se cuenta con los mapas de riesgos por procesos 2022   | Se sugiere actualizar el mapa de riesgos según necesidad, en atencion al resultado del monitoreo y seguimiento |
| 3. Consulta y divulgación  | Difundir una vez en el semestre a traves de los canales de comunicación internos, el tema de gestión del riesgo (política institucional de gestión del riesgo - mapa de riesgos) | 2 actividades de difusión de la gestión del riesgo institucional en el año | Planeación - Comunicaciones             | 30- junio -2022 / 30 nov-2022     | 50                                   | Se realizó trabajo con cada proceso  | Se sugiere prever el cumplimiento de esta actividad en el segundo semestre 2022                                |
| 4. Monitoreo, revisión y seguimiento   | Realizar monitoreos cuatrimestrales al mapa de riesgos de corrupcion 2022  | 3 monitoreos mapa de riesgos de corrupción 2022                            | Planeacion                              | 5-05-2022 / 5-09-2022 / 5-01-2023 | 70                                   | Se realizó el monitoreo y evaluación del avance de actividades propuestas en el plan anticorrupción                                  | Se sugiere prever la continuidad del cumplimiento de esta actividad en el tercer cuatrimestre de 2022          |
| 5. Seguimiento   | Realizar seguimientos cuatrimestrales al mapa de riesgos de corrupcion 2022  | 3 seguimientos mapa de riesgos de corrupción 2022                          | Control interno                         | 5-05-2022 / 5-09-2022 / 5-01-2023 | 70                                   | Mediante el presente informe se realiza el segundo seguimiento de la vigencia 2022   | Se deben acatar las recomendaciones expuestas en el presente informe   |

| Componente 2: Racionalización de Trámites                                      |   |   |   |                  | Seguimiento 2: Mayo a Agosto de 2022 |  |  |
|--|---|---|---|------------------|--------------------------------------|--|--|
| Subcomponente / procesos   | actividades   | Meta  | Responsable                                     | Fecha Programada | % Avance                             | Avance cumplimiento actividades  | observaciones  |
| 1. identificacion priorizacion, racionalización, interoperabilidad de trámites | Realizar la revisión de los servicios existentes en la ESE que se encuentran en la SUIT, actualizando la plataforma de acuerdo a la necesidad | Actualización de la plataforma suit de acuerdo a las necesidades de la ESE        | Planeacion - sistemas - archivo                 | 2022/01/31       | 100                                  | Se revisaron los servicios existente y se determino la necesidad de una OPA para la emisión de certificados medicos  | Se observa la gestión de inventarios al 100% en el SUIT con un total de 4 trámites. Se recomienda verificar la necesidad de generar OPAS, inscribiéndolas en el SUIT y generando su legalidad. |
| 2. Estrategia de racionalización de trámites                                   | Establecer la estrategia de racionalización de trámites, servicios u opas en la plataforma SUIT   | Racionalizar el trámite "Certificado de defunción", y la OPA Certificados médicos | Planeacion - sistemas - archivo - subcientifica | 2022/01/31       | 100                                  | Se observó trámite inscrito de certificado de defunción en la estrategia de racionalización 2022 en el SUIT. Por otra parte, de acuerdo con solicitud a la función Pública, no es posible la inscripción de la OPA de certificados médicos, sin embargo se cuenta con este servicio en <a href="https://hospitalsancamilo.gov.co/servicios/certificados-medicos-y-de-hospitalizacion/">https://hospitalsancamilo.gov.co/servicios/certificados-medicos-y-de-hospitalizacion/</a> | Se observó estrategia de racionalización de la vigencia 2022, priorizando trámites y OPAS a racionalizar, se cuenta con registro en plataforma SUIT.   |
|  | Reportar la estrategia de racionalización definida en la plataforma SUIT  | Estrategia de racionalización reportada   | Planeacion - sistemas - archivo - subcientifica | 2022/02/28       | 100                                  |  |  |
|  | Ejecutar la estrategia de racionalización   | Ejecutar 100% de la estrategia de racionalización.                                | Planeacion - sistemas - archivo - subcientifica | 2022/11/30       | 70                                   | Se estableció la solicitud de certificados médicos y de defunción en la página web <a href="https://hospitalsancamilo.signed.co/pqrs/new">https://hospitalsancamilo.signed.co/pqrs/new</a> . Se socializa con video en las pantallas de consulta externa, en página web y de forma interna con los grupos de valor.  | Se observó la gestión de la solicitud de certificados médicos y certificado de defunción mediante plataforma de PQRS. Se recomienda concluir con la calificación del monitoreo y evaluación.   |

| Componente 3: Rendición de cuentas  |   |  |   |                          | Seguimiento 2: Mayo a Agosto de 2022 |  |   |
|---|---|--|---|--------------------------|--------------------------------------|--|---|
| Subcomponente / procesos  | actividades   | Meta   | Responsable   | Fecha Programada         | % Avance                             | Avance cumplimiento actividades  | observaciones   |
| 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible                        | Realizar la publicacion de la información referente a las rendiciones de cuentas, generando estrategias de aclaración de dudas e inquietudes                                      | Publicacion de la información de rendicion de cuentas en la pagina web. Herramienta para aclaración de dudas e inquietudes   | Sistemas - Comunicaciones - web master - planeación | 2022/11/30               | 100                                  | Se encuentra publicada toda la información de la rendicion den la pagina web   | Se observó la gestión de la información de rendición de cuentas, la cual cuenta con espacio para publicación en <a href="https://hospitalsancamilo.gov.co/transparencia/rendicion-de-cuentas/">https://hospitalsancamilo.gov.co/transparencia/rendicion-de-cuentas/</a> |
| 2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones              | Propiciar espacios de participacion de la ciudadania en diferentes espacios de la ESE (Comites, Junta, Asociacion de usuarios, Actividades abiertas, rendiciones de cuentas, etc) | Realizacion de minimo una actividad de participacion ciudadana en la ESE   | Planeación - SIAU                                   | 2022/06/30               | 100                                  | En junio se realizó un Facebook life sobre la rendición de cuentas   |   |
| 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | Mantener el contacto permanente con la ciudadanía, a traves espacios presenciales y virtuales que permitan realizar retroalimentación de información de interes                   | Correos electronicos, listas de asistencia, llamadas telefonicas, mensajes Whatsapp, rendiciones de cuentas, reuniones, comites de atención al usuario, alianza de usuario | Comunicaciones -SIAU - Planeación -                 | 2022/11/30               | 100                                  | Se han realizado los comités de participación ciudadana, ética. Se continua brindado participación vía WhatsApp, teléfono, pagina web, correo institucional. | Se observó la gestión de comités institucionales y la planeación de la jornada de rendición de cuentas de la vigencia 2022.   |
|   | Socializar a los usuarios de manera permanente los derechos frente a la difusión de información.  | Realizar minimo una actividad semestral de difusión de derechos a la difusión de la información  | SIAU - Comunicaciones                               | 30-06-2022<br>15-12-2022 | 100                                  | Se realizó un video de los derechos de los niños. De manera permanente se hace la socialización con los usuarios.  | Se recomienda continuar generando actividades de difusión de interés de los grupos de valor.  |
|   | Realizar la difusión activa de las actividades de rendicion de cuentas, mejorando la participacion, aceptación y conectividad   | Difusión por las diferentes plataformas las actividades de rendicion de cuentas  | Comunicaciones - planeación                         | 2022/06/30               | 100                                  | En mayo se realizó mediante Facebook life la rendición de cuentas, se publicó en la página web, se respondieron las preguntas allegadas.                     | Se recomienda tener en cuenta las preguntas y recomendaciones de la calificación del evento de rendición de cuentas para prever mejoras en el desarrollo de estas actividades.  |
| 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional                | Realizar la evaluación de las actividades de rendición de cuentas y participacion ciudadana   | Aplicar encuesta a los participantes   | Profesional siau - Planeacion                       | 2022/06/30               | 100                                  | Al realizar la rendición de cuentas, fue aplicada la encuesta de satisfaccion del evento.  |   |

| Componente 4: Atención al ciudadano                         |   |   |                                   |   | Seguimiento 2: Mayo a Agosto de 2022 |  |  |
|---|---|---|-----------------------------------|---|--------------------------------------|--|--|
| Subcomponente / procesos                                    | actividades   | Meta  | Responsable                       | Fecha Programada                          | % Avance                             | Avance cumplimiento actividades  | observaciones  |
| 1. Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico | Gestionar la PQRSF dentro de los términos establecidos por la normatividad  | Respuesta oportuna de acuerdo a lo establecido por la norma 1755 de 2015  | Profesional SIAU                  | Permanente                                | 60                                   | Se cuenta con informe del primer semestre 2022 de las PQRS, disponible en <a href="https://hospitalsancamilo.gov.co/siau/#informes">https://hospitalsancamilo.gov.co/siau/#informes</a>  | Desde el área de SIAU se realiza seguimiento permanente a las PQRS. Se recomienda continuar evaluando y monitoreando la oportunidad de la respuesta a los usuarios y ciudadanía en general   |
|   | Difusión de los trámites o servicios ofrecidos por el HPSC, según requerimiento.  | Pagina Web  | Comunicaciones-Web Master         | 2022/12/31                                | 100                                  | Los trámites y servicios se divultan a través del portal web institucional   | Se observa en <a href="https://hospitalsancamilo.gov.co/transparencia/">https://hospitalsancamilo.gov.co/transparencia/</a>  |
| 2. Fortalecimiento de los canales de atención               | Incluir en las plataformas institucionales (Facebook, Instagram, página Web, etc) piezas gráficas con mensajes fijos que ilustren el mecanismo para asignación- cancelación de citas y los requisitos para solicitar citas médicas. | Piezas gráficas que se difunden y se publican   | Comunicaciones                    | Permanente                                | 100                                  | Se realizó un video institucional que muestra el paso a paso de los requisitos para la asignación de citas.  | Se recomienda publicitar permanentemente las piezas gráficas definidas en la meta y actualizar su contenido según se requiera.   |
|   | Mantener actualizados los canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.   | Actualización constante de los banner de la página web, recursos y videos o piezas gráficas de las redes sociales con el fin de suministrar información actualizada y ayudar al usuario sobre los procesos institucionale.s | Comunicaciones                    | Permanente                                | 70                                   | Se actualiza de manera permanente las noticias y los banners con los temas importantes para la ESE.  | Se recomienda generar la actualización constante de los banner de la página web, recursos y videos o piezas gráficas de las redes sociales con el fin de suministrar información oportuna que oriente a los usuarios sobre los procesos institucionales.   |
|   | Mantener actualizados los canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura  | Carteleras informativas, página Web, Redes sociales   | Comunicaciones                    | Permanente                                | 70                                   | Los diferentes canales como redes sociales, pagina y carteleras se actualizan de manera diaria con temas de interés para el público y de importancia de la ESE.  | Se recomienda generar la actualización constante de Carteleras informativas, página Web, Redes sociales con el fin de suministrar información oportuna que oriente a los usuarios sobre los procesos institucionales.  |
|   | Incluir en los programas institucionales (Diario en mente, Facebook, Instagram, página Web) pautas o mensajes fijos que ilustren el mecanismo para asignación- cancelación de citas y los requisitos para solicitar citas medicas   | Carteleras informativas, página Web, Redes sociales, a través de todos los canales de difusión  | Comunicaciones                    | Permanente                                | 100                                  | Por cambio en el modelo para la asignación de citas, ahora mediante el chat bot virtual, se generaron y socializaron videos tutoriales de cómo acceder al servicio y agendar sus citas, estos se difundieron por todas las redes sociales. | Se recomienda retrialmentar de forma recurrente las carteleras informativas, página Web, Redes sociales, y demás canales de difusión, respecto a las pautas o mensajes fijos que ilustren el mecanismo para asignación- cancelación de citas y los requisitos para solicitar citas medicas, con el fin de suministrar información oportuna que oriente a los usuarios sobre los servicios institucionales. |
|   | Capacitar a los usuarios en el aplicativo de quejas y reclamos de la página web   | Actas de capacitaciones, lista de asistencia  | Profesional siau                  | Permanente                                | 100                                  | Se realiza de manera permanente - se tiene video paso a paso que se encuentra en redes y en consulta externa. Se realizó capacitación a los usuarios de consulta externa y san camilo kids en el mes de julio de 2022.                     | Se recomienda dar continuidad a las estrategias de capacitación permanente a usuarios.   |
| 3. Talento Humano   | Establecer y ejecutar un cronograma de capacitación para el personal de Atención al Ciudadano, en temas relacionados con el usuario   | Listado de asistencia, fotografías  | Talento Humano - Profesional Siau | 1 enero del 2022 al 31 diciembre del 2022 | 0                                    | No se cuenta con avance  | Se recomienda prever el cumplimiento de esta actividad para los siguientes períodos.   |
| 4. Normativo y procedimental                                | Socializar derechos y deberes de los usuarios tanto a personal institucional como a los usuarios  | Listado de entrega folleto, fotografías   | Apoyo SIAU                        | 1 enero del 2022 al 31 diciembre del 2022 | 100                                  | Se cuenta con las actas de socialización a los usuarios. Al personal que labora en la ESE, se le hizo en el mes de Julio por medio de la plataforma San Camilo Learning. Se cuenta con la respectiva evaluación de conocimiento            | Se sugiere definir un mecanismo de publicación permanente de los derechos y deberes de los usuarios, garantizando la comunicación oportuna y conocimiento de las partes interesadas.   |
|   | Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.   | Evidencias publicadas   | Comunicaciones - SIAU             | 1 enero del 2022 al 31 diciembre del 2022 | 0                                    | No se cuenta con avance  | Se recomienda prever el cumplimiento de esta actividad para los siguientes períodos.   |
| 5. Relacionamiento con el ciudadano                         | Realizar encuestas de satisfacción a los usuarios, pacientes o familia  | Informe de satisfacción mensual   | Profesional siau                  | 1 enero del 2022 al 31 diciembre del 2022 | 70                                   | Se cuenta con las evidencias de las encuestas aplicadas y los informes mensuales del índice de satisfacción institucional y por sedes.   | Se sugiere continuar desarrollando la actividad mensualmente, promoviendo la mejora continua del proceso.  |

| Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información |   |   |   |   | Seguimiento 2: Mayo a Agosto de 2022 |   |  |
|--|---|---|---|---|--------------------------------------|---|--|
| Subcomponente / procesos   | actividades   | Meta  | Responsable                                       | Fecha Programada  | % Avance                             | Avance cumplimiento actividades   | observaciones  |
| 1. Lineamientos de transparencia Activa                                  | Actualizar la pagina web institucional, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley de transparencia 2021 | Lograr mínimo un 90% de aplicación de la ley de transparencia en linea de la pagina web                               | Web master  | 1 enero del 2022 al 31 diciembre del 2022                                 | 60                                   | La página web se encuentra en proceso de actualización  | Se han generado las actualizaciones de la página web de acuerdo a solicitudes de las áreas, sin embargo se recomienda ajustar el contenido y los diferentes botones y banners acatando la resolución MinTic 1519 de 2020 y sus anexos. |
| 2. Monitoreo del acceso a la información publica                         | Garantizar la actualizacion de la información pública en la página web institucional                                | Cargue del minimo 90% de la información pública de obligatoria publicación en la página web institucional actualizada | Web Master - Control Interno                      | Permanente  | 60                                   |   |  |
| 3. Elaboracion de instrumestos de gestion de la información              | Actualización del índice de información clasificada y reservada de la ESE HPSC                                      | Actualización y publicación del registro  | Archivo - Control Interno - Sistemas              | 30 Junio de 2022  | 100                                  | Se realizó la actualización de los dos instrumentos y se socializó mediante correos electrónicos  | Se recomienda actualizar la información pendiente y publicar estos datos en la página web, siguiendo las disposiciones de la ley de transparencia y de acceso a la información pública.  |
|  | Actualización del registro de activos de información de la ESE HPSC   | Actualización y publicación del registro  | Archivo - Control Interno - Sistemas              | 30 Junio de 2022  | 100                                  |   |  |
|  | Actualizacion del Esquema de publicacion de informacion   | Actualización y publicación del registro  | Archivo - Control Interno - Sistemas              | 30 Junio de 2022  | 0                                    | No se cuenta con avance   |  |
|  | Actualizacion de las Tablas de Retencion Documental   | Actualización y publicación del registro  | Archivo- Subdirección Administrativa y Financiera | 31 de Diciembre 2022  | 0                                    | No se cuenta con avance   |  |
|  | Realizar la actualizacion, aprobacion y divulgacion de la politica de seguridad de la informació institucional      | Politica de seguridad de la información actualizada, aprobada y divulgada   | Sistemas - Comunicaciones - SIAU - Archivo        | 31 de Diciembre 2022  | 100                                  | Se realizó la actualización con todas las políticas institucionales Res. 125 de 2022, se socializó con el personal  | Se sugiere publicar el contenido de la política actualizada en la página web.  |
|  | Realizar minimo 5 actividades sobre la seguridad de la información en la ESE  | 5 actividades de seguridad de la información  | Sistemas - Comunicaciones - SIAU - Archivo        | 31 de Diciembre 2022  | 0                                    | No se cuenta con avance   | Se recomienda prever el cumplimiento en oportunidad de las metas propuestas.   |
| 4. Criterio diferencial de accesibilidad                                 | Diseñar estrategias para socializar los derechos y deberes a la ciudadania  | Establecer minimo dos estrategias para la socializacion de los derechos y deberes de los usuarios                     | Comunicaciones - SIAU                             | Permanente  | 50                                   | Se establecio actividad en San Camilo kids en el mes de junio. Se socializó video de los deberes.   | Se sugiere definir una segunda estrategia para socializar los derechos y deberes a la ciudadanía, y ejecutar en lo restante de la vigencia 2022.   |
|  | Realizar minimo una actividad que mejore la accesibilidad a la pagina web por poblaciones diferenciales             | minimo una actividad  | TIC-control interno - comunicaciones- planeación  | 2022/12/31  | 70                                   | Como estrategia de accesibilidad, la ESE carga en la página web la mayor cantidad de videos subtitulados, garantizando accesibilidad para las personas con dificultades auditivas y visuales.         | Se sugiere tener en cuenta el anexo 1 de la resolución MinTic 1519 de 2020, con el fin de materializar estrategias de accesibilidad congruentes con las normas que regulan el acceso a la información pública.                         |
| 5. Monitoreo de Acceso a la información publica                          | Realizar el monitoreo de las solicitudes de información llegadas a la ESE, su respuesta y tiempos de respuesta      | Realizar informe trimestral sobre las solicitudes de información llegadas a la ESE. Para su respectiva socialización  | Archivo   | 01 de abril de 2022- 01 julio de 2022- 01 octubre de 2022 - 01 Enero 2023 | 50                                   | Se realizó informe del I trimestre y se socializo en el comité del mes de Mayo. Se tiene el informe del Segundo trimestre, debe presentarse en el comité de gestión y desempeño del mes de septiembre | Se recomienda verificar la periodicidad del monitoreo a las PQRS, recopilar, socializar y publicar los informes que sean requeridos.   |