

	<h1>MATRIZ DE RIESGOS INSTITUCIONAL</h1>	CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:	
		FRGES-014	26 DE OCTUBRE DE 2018	
		VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	
		03	03 DE NOVIEMBRE DE 2020	
		HOJA: DE:		

PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO - REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	FECHA ACTUALIZACIÓN	05 de noviembre de 2020		
OBJETIVO DEL PROCESO	Generar un espacio de identificación de necesidades y expectativas de los usuarios, para construir estrategias de mejoramiento de la calidad, en la prestación de servicios, que permitan brindar una atención más humana, garantizando la promoción de los derechos y deberes de los usuarios.				

SUBPROCESO /SERVICIO	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSAS	CONSECUENCIAS	CONTROLES ACTUALES	P	C	NR		NUEVOS CONTROLES PROPUESTOS	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR	SEGUIMIENTO
Atención al Usuario	Falta de oportunidad en las actividades realizadas por el proceso	Proceso	1. Sobrecarga laboral	1. Demora en la atención al usuario por trámites administrativos 2. Complicación en el estado del paciente	La trabajadora social, profesional universitario y auxiliar administrativa de atención al usuario de manera permanente realizara el Trabajo articulado con auditoría médica y subgerencia de prestación de servicios, esta articulación permitirá mejorar la oportunidad en las gestiones realizadas, como evidencia las notas levantadas en dinámica gerencial por parte del personal de atención al usuario.	3	4	12	RIESGO ALTO	Contratación de una Trabajadora social para apoyo en la realización de estudios socioeconómicos y valoraciones sociales	Gerencia y Subgerencia Administrativa y Financiera	Segundo semestre 2019	% de salidas repesadas	Oficina Control Interno de Gestión
Atención al Usuario	Que las encuestas de satisfacción tengan sesgo	Proceso	1. No disposición por parte de los usuarios a suministrar información real, por la predisposición a represalias del personal.	1. Desviación en el reporte, que puede generar una percepción errada en el porcentaje de satisfacción del usuario respecto a la atención recibida	La trabajadora social, profesional universitario y auxiliar administrativa de atención al usuario de manera mensual realizará las encuestas de satisfacción de usuarios con el fin de conocer el porcentaje de satisfacción respecto a los servicios recibidos con el fin realizar los planes de mejora a que hubiera lugar por parte de las coordinaciones de los GIT evidencia encuestas de satisfacción.	2	3	6	RIESGO MEDIO	Rediseño de encuesta para evitar sesgos	Atención al usuario	2020	% de satisfacción global	Oficina Control Interno de Gestión
Atención al Usuario	Las coordinaciones involucradas en las quejas no den respuesta oportuna y de fondo	Proceso	1. Demora de las respuestas por parte de las coordinaciones 2. Respuestas que no satisfacen las expectativas de los usuarios	1. Incumplimiento de los indicadores del proceso 2. Insatisfacción del quejoso	La profesional universitaria de atención al usuario de manera mensual realizara el seguimiento al indicador de satisfacción en respuesta a quejas; con fin de hacer seguimiento a las respuestas generadas por las coordinaciones de los GIT evidencia el POA y diversos oficios a las coordinaciones.	4	4	16	RIESGO MUY ALTO	Remisión de informe de incumplimiento de las coordinaciones sobre las respuestas a las quejas a las Subgerencias de Prestación de servicios y Administrativa y financiera.	Atención al usuario	2020 - Permanente	Promedio de calificaciones de la persona quejosa teniendo en cuenta la escala de 1 a 5.	Oficina Control Interno de Gestión
Atención al Usuario	Que no se satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios por información errónea de los funcionarios	Proceso	1. Desconocimiento por parte de los funcionarios, respecto a la información solicitada o los requerimientos de los pacientes	1. Insatisfacción de los usuarios 2. No fidelización de los usuarios	La profesional universitaria de atención al usuario de manera mensual realizara consolidado de quejas, con el fin de verificar las quejas referentes a información del área de atención al usuario, evidencia la retroalimentación mensual.	3	3	9	RIESGO MEDIO	Inducción, y Reinducción a los funcionarios sobre el proceso de Atención al usuario	Atención al usuario	2020	% de quejas de información respondidas	Oficina Control Interno de Gestión
Atención al Usuario	Tráfico de influencias y Cobro por realización de trámites	Corrupción	Desconocimiento de la normatividad y del código de integridad	Insatisfacción de los usuarios	La oficina de control interno disciplinario, de manera permanente hace seguimiento a las quejas por corrupción con el fin de llevar un control de actuaciones que afecten el buen nombre de la institución evidencia a través de la página institucional link denuncias por actos de corrupción.	2	3	6	RIESGO MEDIO	Educación a funcionarios sobre procesos institucionales para la atención - realizar seguimiento a casos reportados	Atención al usuario - Control interno Disciplinario	Permanente	Número de quejas por corrupción área atención al usuario	Oficina Control Interno de Gestión
Referencia y contrareferencia	Transporte de pacientes	Proceso	1. Accidentes de tránsito	1. Heridas y traumatismos de diversa magnitud y severidad tanto en pacientes como en funcionarios	La profesional universitaria de apoyo logístico teniendo en cuenta el cronograma de mantenimiento preventivo de los vehículos realizara control y seguimiento al mismo, con el fin de evitar fallas prevenibles en las ambulancias. Evidencia plan de mantenimiento preventivo y correctivo de ambulancias	3	5	15	RIESGO MUY ALTO	Plan estratégico de seguridad vial del HUDN	Profesional universitario de apoyo logístico	2020	% de implementación del PESV	Oficina Control Interno de Gestión

Atención al Usuario	Exposición a movimientos repetitivos.	SST Biomecánico	1. Digitación y registro de datos y documentos	1. Trastornos osteomusculares de diversa magnitud y severidad. 2. Enfermedades laborales	MNSOC-003 Programa de vigilancia epidemiológica para los trabajadores expuestos a factor de riesgo Biomecánico  Equipos de computo y padmouse ergonómico.	2	3	6	RIESGO MEDIO	Fortalecer la implementación del PVE incluyendo nuevas medidas que conduzcan a mayor cobertura con las estrategias de intervención	SST	Trimestral	NA	SST
Atención al Usuario	Postura sedente prolongada durante la realización de actividades laborales.	SST Biomecánico	1. Diligenciamiento de historias clínicas	1. Dolor lumbar inespecífico, afectaciones al sistema osteomuscular	MNSOC-003 Programa de vigilancia epidemiológica para los trabajadores expuestos a factor de riesgo Biomecánico	2	3	6	RIESGO MEDIO	Fortalecer la implementación del PVE incluyendo nuevas medidas que conduzcan a mayor cobertura con las estrategias de intervención	SST	Trimestral	NA	SST
Atención al Usuario	Exposición a baja tensión (menor a 10 kV)	SST Eléctrico	1. Conectar y desconectar equipos	1. Electrización con consecuencias de diversa severidad y magnitud	Instalaciones eléctricas  Mantenimiento Preventivo.  Entubadas  FRMAN-008 Cronograma de Mantenimiento Preventivo Infraestructura y mobiliario hospitalario.	1	3	3	RIESGO BAJO	Mantener control	Recursos físicos	Cronograma	Ejecución de cronograma	SST
Atención al Usuario	Caidas a nivel	SST Locativo	1. Codiciones del piso 2. Uso de zapatos inadecuados	1. Traumas, trastornos osteomusculares de diversa magnitud y severidad	FRMAN-008 Cronograma de Mantenimiento Preventivo Infraestructura y mobiliario hospitalario.  Dotación de zapatos antideslizantes	2	3	4	RIESGO BAJO	Mantener control	SST	Cronograma	Ejecución de cronograma	SST
Atención al Usuario	Esfuerzos visuales	SST Físico	1. Estado de las luminarias	1. Fatiga visual 2. Cefaleas	FRMAN-008 Cronograma de Mantenimiento Preventivo Infraestructura y mobiliario hospitalario.	4	1	4	RIESGO BAJO	Mantener control	Recursos físicos -SST	Cronograma	Ejecución de cronograma	SST
Atención al Usuario	Disconfort por calor	SST Físico	1. Condiciones ambientales del puesto de trabajo	1. Disconfort térmico.	Ventilación natural  Hidratación	3	1	3	RIESGO BAJO	Mantener control	SST	Semestral	NA	SST
Atención al Usuario	Manejo de cargas livianas Hombres: <ó= 25kg Mujeres: <ó= 12.5kg.	SST Biomecánico	1. Manejo y transporte de Historias clínicas, ocasionalmente equipos para procedimientos especiales.	1. Trastornos osteomusculares de diversa magnitud y severidad. 2. Enfermedades profesionales.	MNSOC-003 Programa de vigilancia epidemiológica para los trabajadores expuestos a factor de riesgo Biomecánico	2	2	4	RIESGO BAJO	Mantener control	SST	Trimestral	NA	SST
Atención al Usuario	Posibilidad de atrapamientos	SST Mecánico	1. Cuando ayudan a movilizar pacientes para realización de procedimientos incluye: Levantar, mover camas o camillas. 2. Manipulación de cajones, puertas de neveras 3. Estantes con bombas de infusión que pueden caer y golpear	1. Heridas y/o traumatismos de diversa magnitud y severidad.	FRMAN-008 Cronograma de Mantenimiento Preventivo Infraestructura y mobiliario hospitalario.  MNSOC-003 Programa de vigilancia epidemiológica para los trabajadores expuestos a factor de riesgo Biomecánico	2	2	4	RIESGO BAJO	Mantener control	SST	Trimestral	NA	SST
Atención al Usuario	Exposición sustancias químicas no peligrosas.	SST Químico	1. Uso de agua, jabón, alcohol glicerinado, talco de guantes	1. Lesiones dermatológicas, irritativas y/o alérgicas de diferente magnitud y severidad	Rotulación de químicos e identificación de peligros en hoja de seguridad	2	2	4	RIESGO BAJO	Mantener control	SST-Ambiental	Trimestral	NA	SST

Atención al Usuario	Fenómenos naturales: Sismo, terremoto, erupción volcánica Precipitaciones, (lluvias, granizadas, heladas)	SST Seguridad	1.Volcán. 2.Cambios de temperatura 3.Fallas geológicas. 4.Fenómeno del niño. 5. Fenómeno de la niña	1. Heridas y/o traumatismos de diversa magnitud y severidad.	PLEME-002 Plan Hospitalario de Emergencia	3	2	6	RIESGO MEDIO	Fortalecer las medidas de preparación y atención ante emergencias y desastres	Emergencias	Permanente	#de trabajadores convocados/ trabajadores asistentes	SST
Atención al Usuario	Atención de Usuarios al interior de la organización	SST Público	1. Atención de Usuarios al interior de la organización	1. Heridas y/o traumatismos de diversa magnitud y severidad.	PGSOC-002 Programa de Riesgo Público Ruta de Atención cliente interno	3	2	6	RIESGO MEDIO	Fortalecer el conocimiento sobre medidas seguridad para el manejo de este riesgo	SST	Permanente	Cobertura en la sensibilización en medidas de bioseguridad	SST
Atención al Usuario	Exposición a microorganismos patógenos	SST Biológico	1. Presencia de microorganismos en el ambiente laboral. 2. COVID-19	1. Enfermedades infecciosas de diferente magnitud y severidad.	1. Señalización preventiva de áreas restringidas, 2. Uso de mascarilla convencional. IRVGE-017: Fricción de manos con alcohol glicerinado. IRVGE-012: Lavado de manos rutinario. Resolución interna 0742 de marzo 31 de 2020, modificación de la jornada laboral.	2	3	6	RIESGO MEDIO	Fortalecer las medidas de control frente al riesgo Biológico y las referentes al manejo del COVID-19.	SST-Vigilancia Epidemiológica-Ambiental	Permanente	NA	SST