RIESGOS Y CONTROLES PQRSD

1 mensaje

Yinna Paola Rivera Latorre <yinna.rivera@cali.gov.co> 4 de junio
Para: Carmen Posada <carmen.posada.rivera@gmail.com>
CC: Jean Pierre Pineda Escandon <jean.pineda@cali.gov.co>

Buenos Días,

Adjunto envío construcción de riesgos de PQRSD para su aprobación, los cuales ya quedaron vinculados dentro de la Matriz de riesgos y oportunidades dentro del grupo de Unidad de Apoyo a la Gestión pa
seguimiento y cargue de evidencias, dentro de los 7 primeros días hábiles de cada mes.

Se agrega a el control de las de las reuniones mensuales de PQRSD realizar la invitación a los líderes para reforzar el objetivo principal de cada Grupo y de esta manera aportar desde PQRSD y se modifica
alineado al control que pueden realizar desde PQRSD , ya que este se direccinaba a la rotación del personal y desde PQRSD es dificil controlar esta causa.

7.1	La posibilidad de afectación de confidencialidad e integridad, de las peticiones, quejas, reclamos , sugerencias y Denuncias- PQRSD, debido al uso inadecuado de la información por ausencia en los controles para el manejo de los datos sensibles.	Riesgo de Seguridad de la Información	(A 13.2.4 Acuerdos de confidencialidad o de no divulgación). Los servidores públicos y prestadores de servicios que gestionan atención al usuario - PQRSD de manera semestral al iniciar un contrato o cada vez que sean asignadas las funciones, deben aceptar y firmar el formato de acuerdo de confidencialidad - MAGT04.04.03.F003.FSS001 Lo anterior con el fin de garantizar el manejo adecuado de confidencialidad del activo de información a gestionar. En caso de encontrar que un servidor público o prestador de servicio no haya aceptado y firmado el formato de acuerdo de confidencialidad, no podrá continuar con la gestión del activo de información del programa hasta que no se cumpla con la ejecución de este control. Evidencia: Formatos de acuerdo de confidencialidad firmados por cada uno de los encargados de gestionar el activo de información del programa. Evidencia con desviación: Comunicación oficial al servidor público o prestador de servicio informando la inhabilidad del manejo del activo de información.	S

#	RIESGO La descripción del riesgo debe contener todos los detalles que sean necesarios y que sea fácil de entender tanto para el líder del proceso como para las personas ajenas al proceso se propone la estructura que facilita su redacción y claridad que inicia con la frase posibilidad de y se analizan los siguientes aspectos: -Consecuencia -Causa Inmediata -Causa Raíz -Subcausa 1 -Subcausa 2	Tipo de Riesgo	Control- ESTRUCTURA DE LA REDACCIÓN DEL CONTROL Responsable: responsable. Acción: acción de control, periodicidad y propósito de control. Complemento: desviación de control y evidencia. Evidencia: Evidencia con desviación:	F
T1.1	Posibilidad de demora en la gestión de los PQRSD radicados por los usuarios en la Secretaria de Salud Pública del Distrito (SSPD), por fallas en el proceso de radicación y asignación, debido a la falta de conocimiento del objeto misional de los Grupos que conforman la estructura de la Secretaria de Salud.	Riesgo de Gestión	El Grupo de Unidad de Apoyo a la Gestión, a través del personal encargado del seguimiento y control de PQRSD, Solicitará la asignación de delegados de PQRS para cada grupo semestralmente, con el fin de que realicen un apoyo efectivo en la recepción, seguimiento a los tiempos y verificación de la calidad de las respuestas de los PQRSD radicados. En caso de no obtener las respuestas frente a la designación de delegados se reiterará la solicitud con copia a la secretaría del despacho del organismo. Evidencia: Oficio de requerimiento de delegados Evidencia: Oficio reiteración de la solicitud con copia al despacho.	SEM
T1.2	Posibilidad de demora en la gestión de los PQRSD radicados por los usuarios en la Secretaria de Salud Pública del Distrito (SSPD), por fallas en el proceso de radicación y asignación, debido a la falta de conocimiento del objeto misional de los Grupos que conforman la estructura de la Secretaria de Salud.	Riesgo de Gestión	El Grupo de Unidad de Apoyo a la Gestión, a través del personal encargado del seguimiento y control de PQRSD, debe generar un reporte mensual de PQRSD vencidos o próximos a vencer y enviarlo a través de orfeo y correo electronico, mediante circular informativa institucional, a los referentes delegados y líderes de los grupos de la Secretaria de Salud Pública Distrital. En caso de desviación se enviará un oficio al jefe de unidad de apoyo con copia a Talento humano y a el supervisor de contrato informando el incumplimiento para la toma de acciones correctivas. Evidencia: Circular informativa y matriz de seguimiento de PQRSD, correo electronico. Evidencia con desviación: Oficio informativo de incumplimiento	Mens
T1.3	Posibilidad de demora en la gestión de los PQRSD radicados por los usuarios en la Secretaria de Salud Pública del Distrito (SSPD), por fallas en el proceso de radicación y asignación, debido a la falta de conocimiento del objeto misional de los Grupos que conforman la estructura de la Secretaria de Salud.	Riesgo de Gestión	El Grupo de Unidad de Apoyo a la Gestión, a través del personal encargado del seguimiento y control de PQRSD, liderará una reunión mensual con los delegados de PQRSD de cada grupo, para realizar socialización de lineamientos, reforzamiento de los objetivos misionales de los Grupos con apoyo de los líderes, seguimiento a los radicados pendientes por gestionar, presentar resultados de indicadores. En caso de evidenciar desviaciones frente al cumplimiento se generarán acciones de mejora y compromisos.	Mens

			Evidencia: acta o informe, listado de asistencia Evidencia con desviación : Plan de Mejoramiento	
T2.1	Posibilidad de inconformidad en los usuarios sobre la atención en Salud en la comunidad caleña, debido al desacierto en las respuestas emitidas a los PQRSD radicados en la Secretaria de Salud Pública del Distrito, por ausencia de seguimiento, revisión y retroalimentación sobre la calidad de las respuestas, lo que limita la detección oportuna de desviaciones y dificulta la implementación efectiva de acciones correctivas.	Riesgo de Gestión	El Grupo de Unidad de Apoyo a la Gestión, a través del personal encargado del seguimiento y control de PQRSD, realizará revisión aleatorio a la entrega de productos y servicios conformes frente a la pertinencia y calidad de las respuestas y si los resultados son desfavorables se toman acciones correctivas con los responsables de la gestión. Evidencia: Matriz de seguimiento de PQRSD Evidencia con desviación: Plan de Mejoramiento	Mens

Cordialmente,

YINNA PAOLA RIVERA LATORRE

Contratista
Unidad de Apoyo a la Gestión
Equipo de Sistemas Integrados de Gestión
Secretaría de Salud Pública
Distrito Especial de Santiago de Cali

Teléfonos: (57+2) 5542531
Calle 4B # 36-00 Barrio San Fernando
yinna.rivera@cali.gov.co
www.cali.gov.co



(Nota de Confidencialidad). La información contenida en este correo electrónico y sus archivos anexos es privilegiada y confidencial, y para uso exclusivo de sus destinatarios de la misma y/o de quienes hay
autorizados específicamente para leerla. Su divulgación, distribución o reproducción no autorizada está estrictamente prohibida. Si por algún motivo recibe esta comunicación y usted no es el destinatario aut
borrarlo de inmediato, notificarle de su error a la persona que lo envió y abstenerse de divulgar su contenido y anexos, ya que esta información solo puede ser utilizada por la persona a quien está dirigida. N
imprimir este mensaje. cuidemos el medio ambiente.