

(A) HALLAZGOS/NO CONFORMIDADES/RIESGOS DE PROCESO							(P) FORMULACION DE ACCIONES PREVENTIVAS/CORRECTIVAS/DE MEJORA						GESTION DEL RIESGO A LAS ACCIONES PROYECTADAS		(H) TIEMPO DE TRABAJO Y PLANIFICACION DE ENT							
Codigo N° (Concepto)	Proceso	Subproceso	Fecha de identificación del Hallazgo (DD-MM-AA)	Componente del Hallazgo que afecta el hallazgo	Fuente de identificación del hallazgo, NO conformidad, riesgos de proceso	Descripción del Hallazgo, No conformidad o Riesgos de proceso	Causa Raiz	Priorización					Formulación de acción(es) de mejora	Viabilidad 1-2-3-4	Riesgo o barreras de implementación de la acción propuesta	Control(es) del riesgo	¿Cuándo?			¿Quién?		
								RIESGO 1-2-3-4-5	COSTO 1-3-5	VOLUMEN 1-3-5	NIVEL DE COMPLEJIDAD 1-3-5	PRORIDAD					TIPO DE ACCIÓN	Oportunidad de mejora (¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Por qué?)	Fecha Inicio	Fecha Finalización o entrega	Monitoreo del tiempo de entrega (días)	Estado del Plazo
009	Servicio al cliente	SIAU	15/12/2022	Sistema de gestión de la calidad - SGC	Auditoria Externa	No oportunidad en el servicio de para información, lo cual genera alto tiempo de atención entre usuario y usuario.	La línea 3 se satura por que está designada para información, lo cual genera alto tiempo de atención entre usuario y usuario.	3	2	5	30	MODERADA	AC	Eliminar la opción 3 de información del call Center y dejar el alcance del mismo solo para asignación de citas y aumentar el acceso de usuarios.	3. Factible a corto plazo	Disponibilidad en el personal técnico de TIC's y priorizar la tarea	Informar a TIC's la programación y priorización de dicha tarea.	16/12/2022	16/01/2023	27	ALTO RIESGO	Líder de las TIC's (Yanet Moreno)
010	Servicio al cliente	SIAU	15/12/2022	Sistema de gestión de la calidad - SGC	Auditoria Externa	No oportunidad en el servicio de llamada de los usuarios para asignación de citas	El call center no maneja las rutas Integrales de P&P en ocasiones se tiene disponibilidad del servicio médico y no se aprovecha estos espacios.	3	2	5	30	MODERADA		Instalar equipo de agentes entrenados en los requisitos de las rutas de gestión Integral en Salud (P&P) para Call Center.	2. Factible a mediano o largo plazo	Disponibilidad del personal asistencial con entrenamiento de gestión de las rutas integrales.	Realizar gestión del cambio para implementar equipo asistencia PYP en callcenter.	16/12/2022	30/01/2023	41	MODERADO RIESGO	Líder de Gestión del Riesgo en Salud (Angélica Rivera)/Líder SIAU (Oneida Lesmes)
011	Servicio al cliente	SIAU	15/12/2022	Sistema de gestión de la calidad - SGC	Auditoria Externa	No oportunidad en el servicio de llamada de los usuarios para asignación de citas	Las llamadas que ingresan por canal están limitadas a 20 llamadas.	3	1	5	15	BAJA		Aumentar el número de líneas Call center y número de llamadas de entrada con el fin que se logre transferir las llamadas a P&P (Puesto que la línea ocupada solo se liberará una vez se finalice la llamada en el área al que se transfirió)	2. Factible a mediano o largo plazo	Personal de callcenter no entrenado o desinformado de los ajustes a realizar así como falta de comunicación a la comunidad.	Realizar análisis y ajustes de procedimientos para las modificaciones del funcionamiento de call center y prepara el personal. Informar a la comunidad de los riesgos	16/12/2022	16/01/2023	27	ALTO RIESGO	Líder de las TIC's (Yanet Moreno)
012	Servicio al cliente	SIAU	15/12/2022	Sistema de gestión de la calidad - SGC	Auditoria Externa	No oportunidad en el servicio de usuarios para asignación de citas	Falta de personal supernumerario que cubra las vacaciones y/o incapacidades del personal de callcenter y evitar afectaciones en la operatividad del mismo.	4	3	4	48	MODERADA		Gestionar con Talento Humano la figura de supernumerario para que en tiempo de incapacidad o vacaciones se cubran estos agentes y no disminuya la accesibilidad.	3. Factible a corto plazo	Falta de presupuesto para el personal	Socializar con el equipo estrategico institucional el riesgo que representa manejar el call center de la misma forma.	16/12/2022	30/12/2022	10	ALTO RIESGO	Líder de SIAU (Oneida Lesmes)
013	Servicio al cliente	SIAU	15/12/2022	Sistema de gestión de la calidad - SGC	Auditoria Externa	No oportunidad en el servicio de usuarios para asignación de citas	Asignación inadecuada del trabajador de acuerdo a las exigencias de las tareas habilidades y competencias, vs trabajadores organizados o reubicados de otras áreas.	3	4	1	12	BAJA		Mesa técnica del Análisis de puestos de trabajo frente a competencias de los agentes de call center y evaluar las condiciones de salud del personal (restricciones y reubicaciones) del personal actual	3. Factible a corto plazo	No realizar trámite ante talento Humano	Informar a talento humano del análisis realizado de causas en la falta de accesibilidad para los usuarios.	16/12/2022	30/12/2022	10	ALTO RIESGO	Líder de Calidad (Jesús Torres)
014	Servicio al cliente	SIAU	15/12/2022	Sistema de gestión de la calidad - SGC	Auditoria Externa	No oportunidad en el servicio de usuarios para asignación de citas	Apagones frecuentes por fallas eléctricas en el Call Center inhabilitándolo y colocando en riesgo los equipos eléctricos y electrónicos.	5	4	5	100	ALTA		Realizar diagnóstico de la red eléctrica de la sede D (Call center) y cotizar el costo de los materiales.	3. Factible a corto plazo	Falta de disponibilidad o priorización de la tarea por parte del líder de mantenimiento.	Realizar cotización y presentar presupuesto ante la subgerencia administrativa y financiera	16/12/2022	30/12/2022	10	ALTO RIESGO	Líder de mantenimiento de Infraestructura Hospitalaria (Jorge Mora)
015	Servicio al cliente	SIAU	15/12/2022	Sistema de gestión de la calidad - SGC	Auditoria Externa	No oportunidad en el servicio de usuarios para asignación de citas	Apagones frecuentes por fallas eléctricas en el Call Center inhabilitándolo y colocando en riesgo los equipos eléctricos y electrónicos.	5	4	5	100	ALTA		Reparar el daño de la red electrica	2. Factible a mediano o largo plazo	Falta de presupuesto para el material	Tramitar mediante rubros de urgencias.	16/12/2022	15/02/2022	-308	PLAZO VENCIDO	Líder de mantenimiento de Infraestructura Hospitalaria (Jorge Mora)
016	Servicio al cliente	SIAU	15/12/2022	Sistema de gestión de la calidad - SGC	Auditoria Externa	No oportunidad en el servicio de usuarios para asignación de citas	Inadecuada supervisión para el aseguramiento de la demanda insatisfecha y cuadros de turno de los servicios médicos especializados.	3	4	5	60	MODERADA		Implementar control en la gestión de las novedades para el cambio en los cuadros de turnos de médicos especialistas.	3. Factible a corto plazo	Falta de documentación del procedimiento y desconocimiento para la realización del control	Elaborar procedimiento para control de los cuadros de turno.	16/12/2022	30/12/2022	10	ALTO RIESGO	Subgerencia Científica (Gustavo Ramirez)