

POLITICA	
PROCESO	Direccionamiento y Gerencia
NOMBRE	Política de administración del riesgo reputacional
CODIGO DEL DOCUMENTO	ES-PL-PO-031

1. Declaración de la Política

Red Salud Armenia ESE trabajará por su buen nombre y prestigio, fortaleciendo la publicidad positiva de la entidad en prácticas comerciales y conductas financieras fomentando así la confianza del público. Por ello, seleccionará los procesos, servicios y acciones que sean considerados estratégicos en formar reputación que sean cuantificables y que permitan la comparabilidad frente al sector, y, realizará medición de sus resultados en cuanto a posición de la entidad, comparación de su evolución con respecto a variables relacionadas tales como desempeño visible, percepción del cliente interno y externo, entre otros.

2. Lineamientos de la Política

Para la implementación de la política se deberá contar con las siguientes actividades:

- Adopción de la matriz de riesgo de soborno.
- Documentar e implementar procesos, servicios y acciones que permitan formar y sostener una reputación positiva de la ESE.
- Implementar procesos que permitan medir el riesgo reputacional tales como: sistemas de recolección de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD), las diversas encuestas sectoriales, las encuestas propias y la información de medios, entre otros.
- Incorporación en el Código de Conducta y Buen Gobierno políticas encaminadas a la medición, evaluación y seguimiento continuo de la reputación de la entidad y la toma de acciones, con el fin de mejorar los procesos que tienen relación directa o indirecta con la reputación.
- Definición e implementación de acciones que permitan mejorar la percepción sobre la entidad.
- Documentación e implementación del plan de comunicaciones institucional.
- Definición e implementación de alertas tempranas para identificar eventos de reputación negativa.

3. Normatividad que soporta la política

- Constitución política de Colombia, artículo 209: Establece que la administración pública, en todos sus órdenes tendrá un control interno que se ejercerá en todos los términos que señale la Ley.

Código	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha	Versión	Página
ES-PL-FO-034	Planeación	Mejora Continua	Mejora Continua	25/07/2025	02	Página 1 de 4

	POLITICA		
PROCESO	Direccionamiento y Gerencia		
NOMBRE	Política de administración del riesgo reputacional		
CODIGO DEL DOCUMENTO	ES-PL-PO-031		

- Ley 87 de 1993, Artículo 6, Responsabilidad del control interno. El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente.
- Decreto 1537 de 2001 artículo 4, define la administración de riesgos como parte integral del fortalecimiento de los sistemas de control interno en las entidades públicas, para lo cual se establecerán y aplicarán políticas de administración del riesgo.
- Decreto 648 de 2017, Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentaria Único del Sector de la Función Pública
- Decreto 1499 de 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

4. Alineación con el direccionamiento estratégico.

Plataforma estratégica	La Política de Gestión del Riesgo reputacional se articula con la visión... En el año 2028 seremos reconocidos por un modelo de atención enfocado en la gestión clínica y del riesgo, evidenciado por un capital humano comprometido con la atención cálida, segura y humanizada; sumada al fortalecimiento de la academia y la investigación.
Objetivo Estratégicos	<p>Esta política se articula con todos los siguientes objetivos estratégicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer las necesidades de información generadas por los grupos de interés con seguridad, confiabilidad y oportunidad. • Contar con un talento humano competente, comprometido y satisfecho con su trabajo.

5. Objetivos

Objetivo a alcanzar	Indicador de evaluación		
	Nombre del indicador	Formula	Periodicidad
Gestionar y administrar los controles del riesgo reputacional.	Proporción de controles del riesgo reputacional.	N. de controles gestionados del riesgo reputacional / Total, de controles programados	Semestral

Código	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha	Versión	Página
ES-PL-FO-034	Planeación	Mejora Continua	Mejora Continua	25/07/2025	02	Página 2 de 4

	POLITICA	
	PROCESO	Direccionamiento y Gerencia
	NOMBRE	Política de administración del riesgo reputacional

CODIGO DEL DOCUMENTO ES-PL-PO-031

		implementar del reputacional. * 100%	riesgo	
--	--	---	--------	--

6. Definiciones para el entendimiento de la política

Capacidad de riesgo: Es el máximo valor del nivel de riesgo que una Entidad puede soportar y a partir del cual se considera por la Alta Dirección y el Órgano de Gobierno que no sería posible el logro de los objetivos de la Entidad.

Nivel de riesgo: Es el valor que se determina a partir de combinar la probabilidad de ocurrencia de un evento potencialmente dañino y la magnitud del impacto que este evento traería sobre la capacidad institucional de alcanzar los objetivos. En general la fórmula del Nivel del Riesgo puede ser Probabilidad * Impacto, sin embargo, pueden relacionarse las variables a través de otras maneras diferentes a la multiplicación, por ejemplo, mediante una matriz de Probabilidad – Impacto.

Riesgo: Efecto que se causa sobre los objetivos de las entidades, debido a eventos potenciales. Nota: Los eventos potenciales hacen referencia a la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.

Riesgo reputacional: Posibilidad de toda acción propia o de terceros, evento o situación que pueda afectar negativamente el buen nombre y prestigio de una entidad, tales como el impacto de la publicidad negativa sobre las prácticas comerciales, conducta o situación financiera de la entidad. Tal publicidad negativa, ya sea verdadera o no, puede disminuir la confianza pública en la entidad, dar lugar a litigios costosos, a una disminución de su base de usuarios, clientes, negocios o los ingresos, entre otros. Estos pueden ser desagregados, en situacional o previsto, de acuerdo con la capacidad de prevención-mitigación.

7. Despliegue

El despliegue estará a cargo de los diferentes líderes de los procesos donde se incorporaron los controles de los riesgos y el comité de sistemas integrados de gestión del riesgo a través del plan de comunicaciones y plan de capacitación institucional.

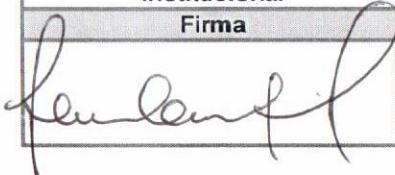
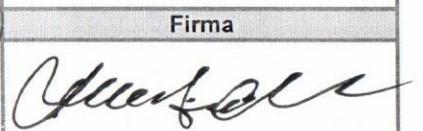
Código	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha	Versión	Página
ES-PL-FO-034	Planeación	Mejora Continua	Mejora Continua	25/07/2025	02	Página 3 de 4

		POLITICA
PROCESO	Direccionamiento y Gerencia	
NOMBRE	Política de administración del riesgo reputacional	
CODIGO DEL DOCUMENTO	ES-PL-PO-031	

8. Implementación

Se realizará en toda la organización bajo el liderazgo de la alta dirección, el comité de sistemas integrados de gestión del riesgo, comunicaciones, atención centrada en el usuario, talento humano y oficial de cumplimiento.

9. Elaboración y aprobación

Elaboró	Aprobó	Ítem Modificado	Justificación	Fecha	Versión
Lina María Gil Tovar Subgerente planificación institucional	José Antonic Correa López Gerente		Inclusión de lineamientos, actualización de responsables de implementación y elaboración.	04/11/2025	
Firma 	Firma 	2, 4, 7 y 8			3

Código	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha	Versión	Página
ES-PL-FO-034	Planeación	Mejora Continua	Mejora Continua	25/07/2025	02	Página 4 de 4