



PROCESO DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

FORMATO MAPA DE RIESGOS 2022
VERSIÓN 03

Código: FEC0101001

Versión : 02

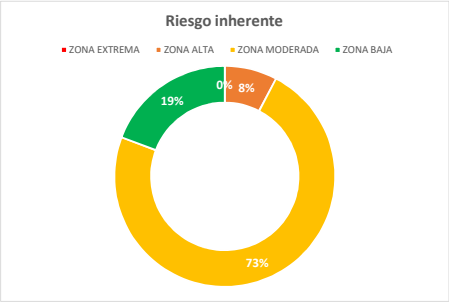
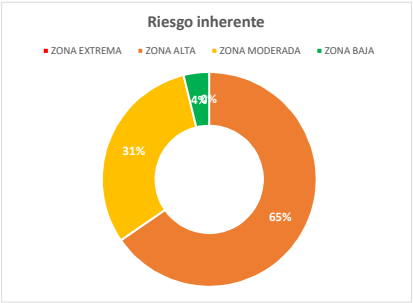
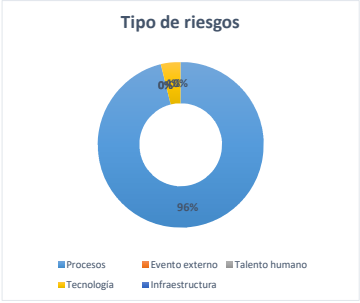
Página: 1 de 5

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO					VALORACIÓN DE CONTROLES					APLICACIÓN CONTROLES					PLAN DE ACCIÓN					
Proceso	N	Riesgo (Que, Como, Por que)	Tipología	Clasificación	Probabilidad		Impacto		Zona de riesgo (Riesgo)	Control (Responsable, Acción, Complemento)		Tipología		Implementación		Probabilidad residual		Impacto residual		Zona de riesgo	Tratamiento	Actividad	Responsable	Fecha implementación
Planeación	1	Posibilidad de afectación de la imagen institucional y procesos disciplinarios por no cumplimiento de los programas y proyectos propuestos debido a la inadecuada planeación y seguimiento de los mismos	Procesos	Ejecución y administración de procesos	40%	Baja	80%	Mayor	ALTA	La líder de calidad y planeación realiza seguimiento semestral a la ejecución de los programas y proyectos registrados en el POA.		Preventivo	25%	Manual	15%	24%	Baja	80%	Mayor	ALTA	Reducir	Implementar un grupo para la planeación y ejecución de los proyectos	Asesora de calidad	31/12/2022
Comunicación y Mercadeo	2	Posibilidad de insatisfacción del usuario externo por desarticulación de la imagen y señalización institucional debido a insuficiencia de recursos para el desarrollo del área de comunicaciones	Procesos	Ejecución y administración de procesos	80%	Alta	60%	Moderado	ALTA	La auxiliar de atención al usuario realiza orientación de los usuarios en los diferentes espacios donde se genera desorientación		Preventivo	25%	Manual	15%	48%	Media	60%	Moderado	MODERADA	Reducir	Señalizar las áreas de la institución de forma estandarizada	Comunicadora	31/12/2022
Contratación	3	Posibilidad de pérdida económica por inicio de investigaciones y sanciones debido a incumplimiento del objeto contractual o metas de los convenios interadministrativos	Procesos	Ejecución y administración de procesos	40%	Baja	20%	Leve	BAJA	La supervisora de los convenios realiza seguimiento periódico al cumplimiento de metas y realiza planes de mejora		Preventivo	25%	Manual	15%	24%	Baja	20%	Leve	BAJA	Aceptar	NA		
Contratación	4	Posibilidad de pérdida económica por no actualización de tarifas o agotamiento del monto del contrato debido al inadecuado seguimiento de los contratos	Procesos	Ejecución y administración de procesos	40%	Baja	60%	Moderado	MODERADA	La responsable de contratación realiza seguimientos y alertas frente a los parámetros de los contratos		Preventivo	25%	Manual	15%	24%	Baja	60%	Moderado	MODERADA	Reducir	Programar el proceso de negociación con la aseguradora con 4 meses de antelación a la fecha de terminación de los contratos Semaforizar los contratos de acuerdo a la vigencia	Elizabeth Arbelaez - Analista de Contratación	1/06/2022
Jurídica	5	Posibilidad de pérdida económica por pérdida o deterioro de la información jurídica debido a inoperancia y falta de cuidado en el manejo de información	Procesos	Ejecución y administración de procesos	60%	Media	40%	Menor	MODERADA	El auxiliar de jurídica diligencia lista de chequeo y archiva conforme a contrato en el archivo		Preventivo	25%	Manual	15%	36%	Baja	40%	Menor	MODERADA	Reducir	Implementar una lista para el control de las carpetas que salen del área	Asesor Jurídico	30/06/2022
Procesos Misionales	6	Posibilidad de insatisfacción y pérdida de la imagen institucional por presentación de eventos adversos debido a no adherencia a protocolos institucionales	Procesos	Ejecución y administración de procesos	100%	Muy alta	20%	Leve	ALTA	El grupo de auditoría y seguridad del paciente realizan seguimiento a acciones inseguras		Preventivo	25%	Manual	15%	60%	Media	20%	Leve	MODERADA	Reducir	Realizar actividades de prevención tendientes al mejoramiento continuo y que además impacten el aprendizaje organizacional (Momentos de seguridad, rondas de seguridad del paciente, bundle)	Grupo de Seguridad del Paciente (Maribel Zuluaga)	30/12/2022
Urgencias	7	Posibilidad de insatisfacción y pérdida de la imagen institucional por no cumplimiento de ordenes medicas debido a la falta de comunicación y destrezas técnicas del personal	Procesos	Ejecución y administración de procesos	100%	Muy alta	60%	Moderado	ALTA	Las auxiliar de enfermería de auditoría realizan verificación de cumplimiento de ordenes y registros		Preventivo	25%	Manual	15%	60%	Media	60%	Moderado	MODERADA	Reducir	Realizar auditoría concurrente desde medico auditor y servicio farmacéutico Fortalecer la comunicación entre le personal de atención en salud por medio de los grupos primarios	Grupo auditoría integral	30/06/2022

		IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DE CONTROLES					APLICACIÓN CONTROLES					PLAN DE ACCIÓN				
Proceso	N	Riesgo (Que, Como, Por que)	Tipología	Clasificación	Probabilidad		Impacto		Zona de riesgo (Riesgo)	Control (Responsable, Acción, Complemento)	Tipología		Implementación		Probabilidad residual		Impacto residual		Zona de riesgo	Tratamiento	Actividad	Responsable	Fecha implementación
Urgencias	8	Posibilidad de insatisfacción y pérdida de la imagen institucional por inoportunidad en la atención medica posterior a la clasificación del triage debido a falta de adherencia a los criterios de clasificación del triage y la baja rotación de camillas.	Procesos	Ejecución y administración de procesos	100%	Muy alta	60%	Moderado	ALTA	La coordinacion de urgencias detecta los pacientes listos para trasladar a piso antes de 11:00 a.m.	Preventivo	25%	Manual	15%	60%	Media	60%	Moderado	MODERADA	Reducir	Realizar capacitacion dal personal responsable de la clasificacion del triage Realizar auditorias a los triages realizados y retroalimentar los hallazgos al personal responsbale Articular el proceso de urgencias entre las sedes para direccionar usuarios de menor complejidad	Urgentologo Auditores	30/06/2022
Ambulatorios	9	Posibilidad de perdida economica y alteración de biologicos por pérdida de la cadena de frío debido a la inoportunidad en los equipos	Procesos	Ejecución y administración de procesos	60%	Media	20%	Leve	MODERADA	El equipo de mantenimiento realiza cronograma y ejecución estricta del plan de mantenimiento de equipos por área	Preventivo	25%	Automático	25%	30%	Baja	20%	Leve	BAJA	Aceptar	NA		
Ambulatorios	10	Posibilidad de insatisfacción y pérdida de la imagen institucional por inoaccesibilidad a la asignación de citas por inadecuado parametrización o funcionalidad de la telefonía	Tecnología	Fallas tecnológicas	100%	Muy alta	60%	Moderado	ALTA	El personal de consulta externa realiza tramite interno con el principal asegurador para disminuir tramites a los usuarios	Preventivo	25%	Automático	25%	50%	Media	60%	Moderado	MODERADA	Reducir	Proveer dos lineas de celular para savia salud, de esta manera agilar el tramite, esta medida tendra una prueba entre 1 y 2 meses	Jefe de Consulta Externa	1/06/2022
Ambulatorios	11	Posibilidad de pérdida economica por inasistencia de usuarios a cita programada debido a debilidad en las estrategias de notificación al usuario	Procesos	Ejecución y administración de procesos	100%	Muy alta	60%	Moderado	ALTA	La jefe de consulta externa implementa estrategias para recordar las citas	Preventivo	25%	Manual	15%	60%	Media	60%	Moderado	MODERADA	Reducir	Implementar la confirmación de citas por mensajes de texto	Jefe consulta externa y Sistemas	30/06/2022
Hospitalización	12	Posibilidad de pérdida economica y de la imagen institucional por estancias prolongas debido a falencia en la red de prestadores de los aseguradores	Procesos	Ejecución y administración de procesos	100%	Muy alta	20%	Leve	ALTA	El grupo de auditoria realiza auditoria concurrente y gestiona requerimientos con los aseguradores	Preventivo	25%	Manual	15%	60%	Media	20%	Leve	MODERADA	Reducir	Realizar retroalimentación frente a los hallazgos identificados en la auditoria y socializacion de procedimientos de remision, ayudas diagnosticas y altas tempranas.	Auditores	30/06/2022
Hospitalización	13	Posibilidad de insatisfacción del usuario por demora en la generación del alta administrativo del paciente debido demoras en registros y procesos administrativos	Procesos	Ejecución y administración de procesos	100%	Muy alta	60%	Moderado	ALTA	El personal de secretarias de sala y facturación verifican de forma prioritaria las historias clinicas con alta asistencial	Preventivo	25%	Manual	15%	60%	Media	60%	Moderado	MODERADA	Reducir	Realizar auditoria al proceso de secretarias de sala	Asesora de calidad	30/06/2022
Cirugía	14	Posibilidad de insatisfacción del usuario por no programación de citas postquirurgicas debido a no disponibilidad de agenda	Procesos	Ejecución y administración de procesos	100%	Muy alta	60%	Moderado	ALTA	El personal de citas verifica programación de cirugía y conforma citas postquirurgicas	Preventivo	25%	Manual	15%	60%	Media	60%	Moderado	MODERADA	Reducir	Revisar agenda con los especialistas para que le garanticen oportunamente las citas posquirurgicas a todos los pacientes que la requieran.	Coord. Asistencial y Jefes de Cirugía	30/06/2022

		IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		VALORACIÓN DEL RIESGO					VALORACIÓN DE CONTROLES					APLICACIÓN CONTROLES						PLAN DE ACCIÓN			
Proceso	N	Riesgo (Que, Como, Por que)	Tipología	Clasificación	Probabilidad		Impacto		Zona de riesgo (Riesgo)	Control (Responsable, Acción, Complemento)	Tipología		Implementación		Probabilidad residual		Impacto residual		Zona de riesgo	Tratamiento	Actividad	Responsable	Fecha implementación
Cirugía	15	Posibilidad de perdida economica e imagen institucional por demandas debido a mal procedimiento de gestión de consentimiento informado	Procesos	Ejecución y administración de procesos	100%	Muy alta	20%	Leve	ALTA	El personal de cirugía realiza verificación con lista de chequeo previa al procedimiento	Preventivo	25%	Manual	15%	60%	Media	20%	Leve	MODERADA	Reducir	Capacitacion sobre aspectos legales de la historia clínica y consentimiento informado	Talento humano	30/06/2022
Cirugía	16	Posibilidad de perdida de la imagen institucional por inoportunidad con el paciente urgente debido a no disponibilidad de espacio quirúrgico	Procesos	Ejecución y administración de procesos	60%	Media	60%	Moderado	MODERADA	La jefe de cirugía realiza priorización de procedimientos urgentes	Preventivo	25%	Manual	15%	36%	Baja	60%	Moderado	MODERADA	Reducir	Realizar un staff medico entre especialidades para definir la prioridad de los pacientes	Jefe de Cirugía	30/06/2022
Apoyo diagnóstico	17	Posibilidad de perdida economica e imagen institucional por daño de muestra en el procesamiento debido a errores en la aplicación de guías y protocolos	Procesos	Ejecución y administración de procesos	100%	Muy alta	20%	Leve	ALTA	El personal de laboratorio aplica controles de calidad en el procesamiento de las muestras	Preventivo	25%	Automático	25%	50%	Media	20%	Leve	MODERADA	Reducir	Realizar capacitaciones a auxiliares en el adecuada toma de muestras y socializacion de protocolos y guías	Coord. Lab clínico Talento Humano	30/06/2022
Apoyo diagnóstico	18	Posibilidad de insatisfacción por sobreexposición a la radiación del usuario interno y externo debido a errores humanos en el ordenamiento o ejecución de la ayuda diagnóstica	Procesos	Ejecución y administración de procesos	100%	Muy alta	60%	Moderado	ALTA	El tecnólogo de rayos x realiza registro de factores de exposición y registro de dosis absorbida	Preventivo	25%	Manual	15%	60%	Media	60%	Moderado	MODERADA	Reducir	Implementar un indicador de los motivos por los cuales se repiten las exposiciones a los usuarios	Coor. Rayos X	30/06/2022
Apoyo terapéutico	19	Posibilidad de insatisfacción y perdida economica por inoportunidad en la entrega de hemocomponentes debido a la no disponibilidad del mismo o demoras en el proceso	Procesos	Ejecución y administración de procesos	60%	Media	20%	Leve	MODERADA	El personal de banco de sangre realiza verificación de stock de hemocomponentes	Preventivo	25%	Automático	25%	30%	Baja	20%	Leve	BAJA	Aceptar	NA		
Servicio farmacéutico y central de esterilización	20	Posibilidad de perdida economica por inadecuado manejo de inventarios debido a errores en la dispensación	Procesos	Ejecución y administración de procesos	100%	Muy alta	20%	Leve	ALTA	El personal del servicio farmacéutico realiza control de inventario general trimestral y aleatorio mensual	Preventivo	25%	Manual	15%	60%	Media	20%	Leve	MODERADA	Reducir	Realizar capacitacion donde se socialicen los controles requeridos para la correcta dispensación	Personal de Servicio Farmaceutico	31/12/2022
Talento humano	21	Posibilidad de insatisfacción del usuario interno y externo por vinculación de personal no competente debido a la no estandarización del proceso de selección	Procesos	Ejecución y administración de procesos	40%	Baja	40%	Menor	MODERADA	El personal de talento humano verifica el Registro Unico del Talento Humano en Salud y en la instituciones de educación con el personal administrativo	Preventivo	25%	Automático	25%	20%	Muy baja	40%	Menor	BAJA	Aceptar			
Talento humano	22	Posibilidad de perdida economica por generacion de demandas a causa del personal en entrenamiento sin supervision debido a al incumplimiento de la política de convenio docencia servicio	Procesos	Ejecución y administración de procesos	80%	Alta	80%	Mayor	ALTA	El personal de Talento Humano realiza comité docencia servicio trimestral con las instituciones con las que se tiene convenio	Preventivo	25%	Manual	15%	48%	Media	80%	Mayor	ALTA	Reducir	Implementar un comité interno de docencia servicio para definir los lineamientos que dictarán la relación docencia servicio entre el hospital y las instituciones de educación	Jefe Talento Humano	30/12/2022

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO					VALORACIÓN DE CONTROLES					APLICACIÓN CONTROLES					PLAN DE ACCIÓN										
Proceso	N	Riesgo (Que, Como, Por que)	Tipología	Clasificación	Probabilidad		Impacto		Zona de riesgo (Riesgo)	Control (Responsable, Acción, Complemento)	Tipología		Implementación		Probabilidad residual		Impacto residual		Zona de riesgo	Tratamiento	Actividad	Responsable	Fecha implementación						
Financiera	23	Posibilidad de pérdida económica por generación de glosas debido a atención de pacientes sin contrato o autorización	Procesos	Ejecución y administración de procesos	100%	Muy alta	40%	Menor	ALTA	El personal de facturación y admisiones realiza la verificación de bases de datos	Preventivo	25%	Manual	15%	60%	Media	40%	Menor	MODERADA	Reducir	Socializar los aseguradores con contrato vigente para definición o remisión oportuna Socializar de auditorios de contraloría Reorganizar y capacitar al personal encargado Trasladar glosas a empleados responsables de la autorización	Coordinadora de Facturación Subdirección Administrativa y Financiera	30/06/2022						
Financiera	24	Posibilidad perdida económica por cobro incorrecto de cuota moderada, copagos o cuotas de recuperación debido a error humano	Procesos	Ejecución y administración de procesos	100%	Muy alta	20%	Leve	ALTA	La coordinadora de facturación estandariza y parametriza el sistema para reducir los errores en la facturación	Preventivo	25%	Automático	25%	50%	Media	20%	Leve	MODERADA	Reducir	Asignar a una persona exclusivamente para el cobro de los Copagos	Coordinadora de Facturación Subdirección Administrativa y Financiera	30/06/2022						
Calidad y mejora continua	25	Posibilidad de insatisfacción por no gestión de PQRSF debido a la falta de articulación de las áreas	Procesos	Ejecución y administración de procesos	60%	Media	60%	Moderado	MODERADA	La líder de atención al usuario realiza seguimiento al registro de manifestaciones	Preventivo	25%	Manual	15%	36%	Baja	60%	Moderado	MODERADA	Reducir	Automatizar el control de gestión de PQRSF	Asesora de calidad	30/06/2022						
Calidad y mejora continua	26	Posibilidad de insatisfacción por inadecuada gestión de eventos adversos debido a la falta de compromiso del personal	Procesos	Ejecución y administración de procesos	60%	Media	20%	Leve	MODERADA	La líder se seguridad del paciente realiza seguimeitno mediante la plataforma segura	Preventivo	25%	Automático	25%	30%	Baja	20%	Leve	BAJA	Aceptar	NA								
TIPO	Procesos	25	RIESGO INHERENTE								CONTROLES					RIESGO RESIDUAL					TRATAMIENTO								
	Evento externo	0	ZONA EXTREMA							0	Preventivos					26	ZONA EXTREMA					0	Reducir	21					
	Talento humano	0	ZONA ALTA							17	Defectivos					0	Automáticos					7	ZONA ALTA					5	Aceptar
	Tecnología	1	ZONA MODERADA							8	Correctivos					0						19	ZONA MODERADA					0	Evitar
	Infraestructura	0	ZONA BAJA							1												5	ZONA BAJA						
			TOTAL							26												26							



Desde la oficina de Calidad y Planeación se realiza actualización del mapa de riesgos general para el 2022. Al aplicar la metodología se identifican 65% de los riesgos en zona alta y 31% en zona moderada que al aplicar los controles pasan a 8% y 73% respectivamente. Se generan planes de acción para todos los riesgos en zona alta y moderada, los riesgos en zona baja de aceptan.

CYNTHIA T. MOGOLLÓN J.
Asesora de Calidad