



PROCESO DE CONTROL INTERNO Y GESTION

FORMATO MAPA DE RIESGOS 2023
VERSIÓN 03

Código: FEC0101001

Versión : 02

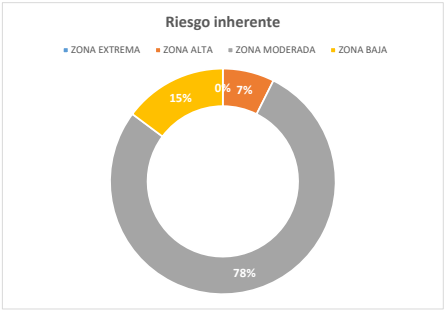
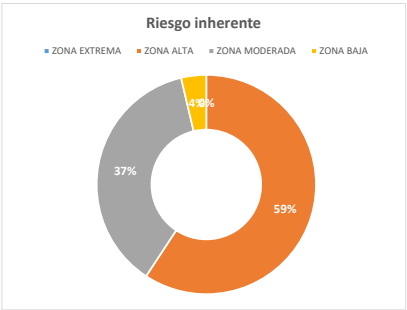
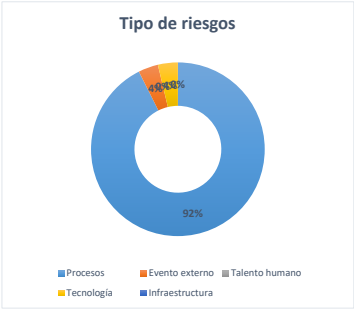
Página: 1 de 5

Proceso	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO					VALORACIÓN DE CONTROLES						APLICACIÓN CONTROLES				PLAN DE ACCIÓN					
	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 lider 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	31/12/2023
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	60%	Media	60%	Moderado	MODERADA	La auxiliar de atención al usuario realiza orientación de los usuarios en los diferentes espacios donde se genera desorientación		Preventivo	25%	Manual	15%	36%	Baja	60%	Moderado	MODERADA	Reducir	Señalar las áreas de la institución de forma estandarizada	Comunicadora	31/12/2023
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 periodico 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 parametros de los contratos		Preventivo	25%	Manual	15%	24%	Baja	60%	Moderado	MODERADA	Reducir	Programar el proceso de negociacion con las aseguradora con 4 meses de antelación a la fecha de terminacion de los contratos Semaforizar los contratos de acuerdo a la vigencia	Elizabeth Arbelaez - Analista de Contratacion	30/06/2023
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 area	Asesor Jurídico	30/06/2023
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 auditoria 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 ademas impacten el aprendizaje organizacional (Momentos de seguridad, rondas de seguridad del paciente, bundle)	Grupo de Seguridad del Paciente (Maribel Zuluaga)	30/12/2023
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 enfermeria de auditoria realizan verificación de cumplimiento de ordenes y registros		Preventivo	25%	Manual	15%	60%	Media	60%	Moderado	MODERADA	Reducir	Realizar auditoria concurrente desde medico auditor y servicio farmaceutico Fortalecer la comunicación entre le personal de atencion en salud por medio de los grupos primarios	Grupo auditoria integral	30/06/2023

		IDENTIFICACION DEL RIESGO				VALORACION DEL RIESGO				VALORACION DE CONTROLES						APLICACION CONTROLES				PLAN DE ACCION				
Proceso	N	Riesgo (Que, Como, Por que)	Tipologia	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 perdida 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 rotacion 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 al personal responsable de la clasificacion del triage Realizar auditorias a los triages realizados y retroalimentar los hallazgos al personal responsable Articular el proceso de urgencias entre las sedes para direccionar usuarios de menor complejidad	Urgentologo Lideres	30/12/2023
Ambulatorios	9	Posibilidad de perdida economica y alteración de biologicos por perdida de la cadena de frio debido a la inoportunidad en los equipos	Procesos	Ejecución y administración de procesos	60%	Media	20%	Leve	MODERADA			Preventivo	25%	Automático	25%	30%	Baja	20%	Leve	BAJA	Aceptar	NA		
Ambulatorios	10	Posibilidad de insatisfacción y perdida de la imagen institucional por inaccesibilidad a la asignación de citas por inadecuado parametrización o funcionalidad de la telefonia	Tecnologia	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	Hacer control al cumplimiento de la oferta-demanda de los EPS.	Jefe de Consulta Externa	30/06/2023
Ambulatorios	11	Posibilidad de perdida 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	Confirmacion de cita via llamada telefonica el dia antes de la cita	Jefe consulta externa	30/06/2023
Hospitalización	12	Posibilidad de perdida 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	60%	Moderado	ALTA	El grupo de auditoria realiza auditoria concurrente y gestiona requerimientos con los aseguradores		Preventivo	25%	Manual	15%	60%	Media	60%	Moderado	MODERADA	Reducir	-Realizar retroalimentación frente a los hallazgos identificados en la auditoria y socializacion de procedimientos de remision, ayudas diagnosticas y altas tempranas. - Promover el servicio de atencion domiciliaria o contrarremisiones para terminar los tratamientos con los profesionales de salud de la institución.	Auditores Medicos Coordinador de servicios asistenciales	30/06/2023
Hospitalización	13	Posibilidad de insatisfacción del usuario por demora en la generación del alta administrativa del paciente debido demoras en registros y procesos administrativos	Procesos	Ejecución y administración de procesos	100%	Muy alta	40%	Menor	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	40%	Menor	MODERADA	Reducir	Realizar auditoria al proceso de secretarias de sala Gestionar copagos de manera oportuna	Asesora de calidad Responsable de Cartera	30/06/2023

		IDENTIFICACION DEL RIESGO				VALORACION DEL RIESGO				VALORACION DE CONTROLES				APLICACION CONTROLES				PLAN DE ACCION						
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
Cirugia	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	20%	Leve	ALTA	El personal de citas verifica programación de cirugía y conforma citas postquirurgicas segun pertinencia		Preventivo	25%	Manual	15%	60%	Media	20%	Leve	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 Cirugia Auxiliar de Citas	30/06/2023
Cirugia	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	60%	Moderado	ALTA	Los asesores de agendas quirurgicas hacen la revision de los pacientes que estan hospitalizados y pacientes ambulatorios para realizar la lista de chequeo		Preventivo	25%	Manual	15%	60%	Media	60%	Moderado	MODERADA	Reducir	Capacitacion a todo el equipo sobre aspectos legales de la historia clinica y consentimiento informado	Talento humano	30/06/2023
Cirugia	16	Posibilidad de perdida de la imagen institucional por inoportunidad con el paciente urgente debido a no disponibilidad de espacio quirurgico	Procesos	Ejecución y administración de procesos	80%	Alta	60%	Moderado	ALTA	La jefe de cirugía realiza priorización de procedimientos urgentes		Preventivo	25%	Manual	15%	48%	Media	60%	Moderado	MODERADA	Reducir	Realizar un staff medico entre especialidades de turno para definir la prioridad de los pacientes Participar al usuario y su familia sobre la preparación quirurgica	Jefe de Cirugia Jefe de enfermeria	30/06/2023
Apoyo diagnóstico	17	Posibilidad de perdida economica e imagen institucional por daño, perdida o descarte de muestra, debido a no adherencia en la aplicación de guías y protocolos	Procesos	Ejecución y administración de procesos	100%	Muy alta	20%	Leve	ALTA	El personal profesional aplica lista de chequeo para verificar adherencia a los protocolos del servicio		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 clinico Talento Humano	30/07/2023
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 diagnostica	Procesos	Ejecución y administración de procesos	100%	Muy alta	60%	Moderado	ALTA	El tecnologo 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 Coor. Ambulatorio	30/06/2023
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	31/12/2023
Talento humano	21	Posibilidad de perdida de imagen institucional por vinculación o contrato de personal vinculados con actividades LAFIPADM debido a la no verificación de antecedentes y debida diligencia	Procesos	Relaciones laborales	40%	Baja	40%	Menor	MODERADA	El personal de talento humano verifica y realiza la debida diligencia mediante el diligenciamiento del formato de conocimiento del cliente		Preventivo	25%	Manual	15%	24%	Baja	40%	Menor	MODERADA	Reducir	Revisión y actualización de los formatos de conocimiento del cliente al personal de planta e integrantes de junta directiva.	Jefe Talento Humano	30/09/2023
Talento humano	22	Posibilidad de perdida economica por generacion de demandas a causa del personal en entrenamiento sin supervision debido 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 y se realizan auditorias mensuales en los diferentes servicios de las sedes con el fin de identificar el cumplimiento de las condiciones para su rotación.		Preventivo	25%	Manual	15%	48%	Media	80%	Mayor	ALTA	Reducir	Realizar rondas de verificación de cumplimiento de los requisitos del personal en entrenamiento como mínimo cada quince días en los servicios.	Jefe Talento Humano	30/12/2023

		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 perdida de imagen institucional por recaudos de recursos provenientes de actividades ilícitas debido a una falta del conocimiento de los usuarios	Evento externo	Fraude externo	60%	Media	60%	Moderado	MODERADA	El personal de facturación y tesorería realizan alertas al oficial de cumplimiento frente a las actividades sospechosas que identifiquen	Preventivo	25%	Manual	15%	36%	Baja	60%	Moderado	MODERADA	Evitar	Realizar capacitación permanente del SARLAFT al personal de facturación y líderes definidos en el manual del sistema	Subdirección Administrativa y Financiera	30/06/2022	
Financiera	24	Posibilidad perdida económica por cobro incorrecto de cuota modera, 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	
Recursos físicos y biomedicos	25	Posibilidad de perdida de imagen institucional por adquisición de bienes o activos de proveedores vinculados con actividades LAFTPADM debido a la no verificación de antecedentes y debida diligencia	Procesos	Ejecución y administración de procesos	60%	Media	40%	Menor	MODERADA	El personal compras y almacén verifica y realiza la debida diligencia mediante el diligenciamiento del formato de conocimiento del cliente	Preventivo	25%	Manual	15%	36%	Baja	40%	Menor	MODERADA	Reducir	Revisión y actualización de los formatos de conocimiento del cliente al personal de planta e integrantes de junta directiva.	Jefe de compras y almacén	30/09/2023	
Calidad y mejora continua	26	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%	Automático	25%	30%	Baja	60%	Moderado	MODERADA	Reducir	Hacer Seguimiento al cumplimiento de las fechas de respuesta de las PQRS	Auxiliar de Calidad	30/12/2023	
Calidad y mejora continua	27	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	1		ZONA EXTREMA					0	Preventivos	27	Manuales		20	ZONA EXTREMA					0	Reducir		22	
	Talento humano	0		ZONA ALTA					16	Detectivos	0	Automáticos		7	ZONA ALTA					2	Aceptar		4	
	Tecnología	1		ZONA MODERADA					10	Correctivos	0				ZONA MODERADA					21	Evitar		1	
	Infraestructura	0		ZONA BAJA					1						ZONA BAJA					4				
				TOTAL					27						TOTAL					27				



Desde la oficina de Calidad y Planeación se realiza actualización del mapa de riesgos general para el 2023. 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