



PROCESO DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

FORMATO MAPA DE RIESGOS 2021
VERSIÓN 03.

Código: FEC0101001

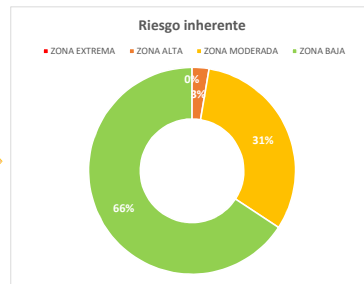
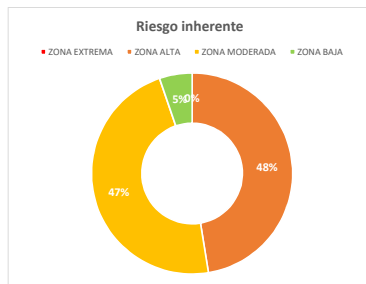
Versión : 02

Página: 1 de 5

SEGUIMIENTO																											
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DE CONTROLES					APLICACIÓN CONTROLES				PLAN DE ACCIÓN			SEGUIMIENTO							
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	Fecha seguimiento	Seguimiento	Estado
Procesos Misionales	9	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	Incluir en el análisis de eventos adversos a los auditores	Subdirección científica	30/06/2021	12/07/2021	Se incluyo dentro de los responsables de los análisis al personal de auditoría además de reforzar la implementación de planes de mejora por los líderes	Terminado
Urgencias	10	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 secretarías de sala realizan verificación de cumplimiento de ordenes		Preventivo	25%	Manual	15%	60%	Media	60%	Leve	MODERADA	Reducir	Realizar auditoría concurrente desde medico auditor y servicio farmaceutico	Grupo auditoria integral	30/06/2021	30/04/2021 12/07/2021	Se construyen los criterios de auditoría frente al seguimiento farmacoterapeutico Se presentaron primeros informes en el comité de farmacia y terapeutica	Terminado
Urgencias	11	Posibilidad de insatisfacción y pérdida de la imagen institucional por tiempo prolongado en la atención de pacientes debido a la falta de definición oportuna	Procesos	Ejecución y administración de procesos	100%	Muy alta	60%	Moderado	ALTA	El grupo de auditoría realiza seguimiento a tiempos de espera para la atención de triage II		Correctivo	10%	Manual	15%	100%	Muy alta	45%	Leve	ALTA	Reducir	Articular el proceso de urgencias entre las sedes para direccionar usuarios de menor complejidad	Coor. Urgencias ambas sedes	30/06/2021	12/07/2021 06/10/2021	Se ha realizao un trabajo articulado entre las sedes logrnado mantener tiempos de atención no muy alterados, no obstante la situación de colapso de los servicios de urgencias por la pandemia es difícil de controlar Se hizo revisión de los registros para trabajar la calidad del dato, se retroalimentó con los medicos, desde auditoría se hace control en caliente de los tiempos, se evidencia mejora de los tiempos de atención.	En curso
Urgencias	12	Posibilidad de insatisfacción y pérdida de la imagen institucional por reingreso de pacientes antes de 48 horas por la misma causa debido a la falta de adherencia a guías o tratamiento no pertinente	Procesos	Ejecución y administración de procesos	100%	Muy alta	60%	Moderado	ALTA	El grupo de auditoría realiza seguimiento a adherencia a guías		Preventivo	25%	Manual	15%	60%	Media	60%	Leve	MODERADA	Reducir	Realizar retroalimentación frente a los hallazgos identificados en la auditoría	Auditores	30/06/2021	12/07/2021 06/10/2021	El indicador de reingresos está dentro de la meta, de igual forma se realiza retroalemnntación de los hallazgos. Se logro impactar el indicador y se mantiene dentro de la meta	Terminado
Ambulatorios	14	Posibilidad de insatisfacción y pérdida de la imagen institucional por presentación de reacción adversa grave debido a mala tecnica o acción insegura en la aplicación	Procesos	Ejecución y administración de procesos	100%	Muy alta	60%	Moderado	ALTA	El personal de vacunación hace revisión y control de los lotes de biológicos		Preventivo	25%	Manual	15%	60%	Media	60%	Leve	MODERADA	Reducir	Capacitación al personal en aplicación de biológicos	Talento humano	30/12/2021	12/07/2021	Para el inicio de la vacunación covid se realiza capacitación especifica, de igual forma se garantiza el personal formado en dichas competencias para el servicio de vacunación general	Terminado

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DE CONTROLES						APLICACIÓN CONTROLES				PLAN DE ACCIÓN			SEGUIMIENTO					
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	Fecha seguimiento	Seguimiento	Estado		
Ambulatorios	15	Posibilidad de insatisfacción y pérdida de la imagen institucional por inaccesibilidad 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%	Leve	MODERADA	Reducir	Revisar la parametrización del sistema de telefonía e indicaciones a los usuarios	Grupo interdisciplinario	30/06/2021	12/07/2021	Se modifico el directorio de opciones al ingresar una llamada para hacer más facil el trmaite para los usuarios. Se hará seguimiento	En curso
																						06/10/2021		Continuan presentandose quejas frente al funcionamiento del sistema de telefonía, se reestructura la opción de llamadas en cola, no se evidencia impacto		
Ambulatorios	16	Posibilidad de pérdida económica por insistencia 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%	Leve	MODERADA	Reducir	Implementar sanción pedagogica	Jefe consulta externa	30/07/2021	6/10/2021	No se ha implementado	No iniciado
Hospitalización	17	Posibilidad de pérdida económica 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 auditoría realiza auditoria concurenente 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	Audidores	31/12/2021	12/07/2021	Se presentan infirmas sobre las actividades realizadas por el grupo de auditoria.	En curso
																						06/10/2021		Se estructura un informe articulado de las áreas que participan el proceso de auditoria, se identifican puntos a intervenir e implementan las acciones de mejora correspondientes		
Hospitalización	18	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	60%	Moderado	ALTA	El personal de secretarías de sala y facturación verifican de forma prioritaria las historias clinicas con alta asistencial	Preventivo	25%	Manual	15%	60%	Media	60%	Leve	MODERADA	Reducir	Realizar auditoria al proceso de secretarías de sala	Asesora de calidad	30/04/2021	12/07/2021	Se realizo acuditoria y se socializo para ejecución de planes de mejora	Terminado
																						06/10/2021		Se implementan acciones de mejora frente al informe presentado		
Apoyo diagnóstico	22	Posibilidad de pérdida económica 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 auditoria al proceso de laboratorio	Grupo interdisciplinario	31/10/2021	6/10/2021	No se ha realizado	No iniciado
Apoyo diagnóstico	23	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%	Leve	MODERADA	Reducir	Desplegar formato de registro en la reunión administrativa con informe periodico	Coor. Rayos X	30/07/2021	6/10/2021	Se implemento el registro y se lleva según lo indicado	Terminado

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DE CONTROLES				APLICACIÓN CONTROLES				PLAN DE ACCIÓN			SEGUIMIENTO															
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	Fecha seguimiento	Seguimiento	Estado							
Servicio farmacéutica y central de esterilización	26	Posibilidad de pérdida económica 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	Generar informe e implementar acciones de mejora	Química farmacéutica	30/07/2021	12/07/2021	Se presenta informe en comité y se realiza retroalimentación constante	Terminado								
																								06/10/2021	Se realiza control en caliente, además se genera informe para realizar corrección posterior si no es posible en el momento.									
Financiera	32	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%	Leve	MODERADA	Reducir	Socializar los aseguradores con contrato vigente para definición o remisión oportuna	Coor. Cartera y Coor. Facturación	30/06/2021	12/07/2021	Se realiza reunión con grupo de auditoría y urgencias	Terminado								
TIPO	Procesos		36	RIESGO INHERENTE						CONTROLES					RIESGO RESIDUAL					TRATAMIENTO														
	Evento externo		1	ZONA EXTREMA					0	Preventivos					34	Manuales					29	ZONA EXTREMA					0	Reducir					13	
	Talento humano		0	ZONA ALTA					18	Detectivos					3	Automáticos					8	ZONA ALTA					1	Aceptar					25	
	Tecnología		1	ZONA MODERADA					18	Correctivos					3							ZONA MODERADA					12	Evitar					0	
	Infraestructura		0	ZONA BAJA					2													ZONA BAJA											25	
					TOTAL					38													TOTAL											38



Desde la oficina de Calidad y Planeación se realiza actualización del mapa acorde con la nueva metodología, dejando por separado los riesgos de corrupción e identificación de activos. Al aplicar la metodología se identificaron 49% de los riesgos en zona alta y 46% en zona moderada que al aplicar los controles pasan a 5% y 31% respectivamente. La mayoría de riesgos quedan en zona baja con aceptación del riesgo.

CYNTHIA T. MOGOLLÓN J.
Asesora de Calidad