

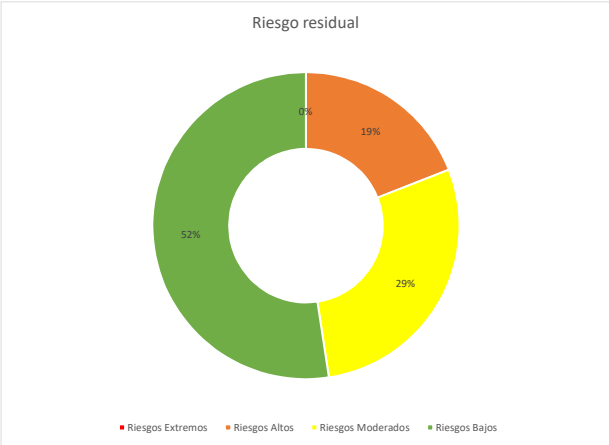
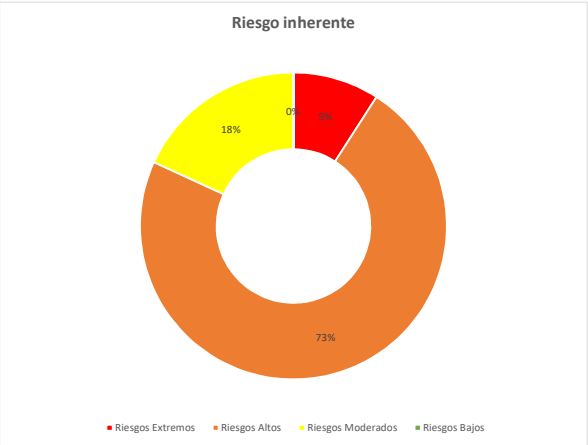
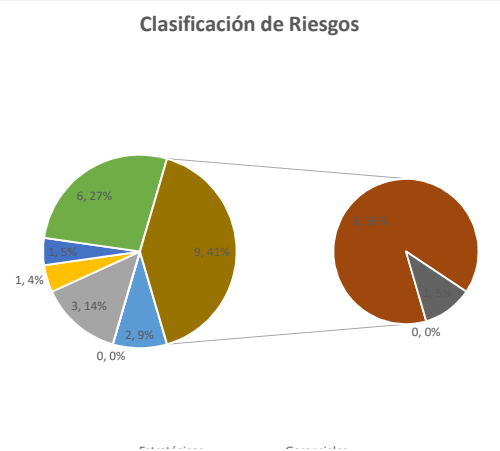
**Ayúdanos a estructurar nuestro
Mapa de riesgos general y Mapa de riesgos de Corrupción 2022
y prevenir la materialización de riesgos y posibles hechos de corrupción**

Como incentivo de participación ciudadana y de acuerdo con el artículo 73 y el artículo 78 de la ley 1474 de 2011 relacionados con la el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y la democratización de la Administración Pública respectivamente, el Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro pone a disposición de la ciudadanía en general el Mapa de riesgos general y Mapa de riesgos de corrupción, para que se realicen los aportes que se consideren necesarios para fortalecimiento de esta estrategia.

A continuación, se presenta los Mapas de riesgos generales y de riesgos de corrupción. Podrá realizar sus aportes hasta el 15 de abril de 2022 a través del siguiente correo: calidad@hsjdeserionegro.com

IDENTIFICACIÓN DEL ACTIVO					IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO			TRATAMIENTO DEL RIESGO							RATIO	DISMINUCIÓN DE PROBABILIDAD E IMPACTO		
Proceso	Activo	Clasificación		Críticidad	Nro.	Riesgo	Clasificación	Causas Vulnerabilidades	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo inherente	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador	Plan de acción para fortalecer	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual
		Ley 1712 de 2014	Ley 1581 de 2012																			
MERCADEREO Y COMUNICACIÓN	Imagen institucional	Información Pública	Datos públicos	Media	1	Desconocimiento del usuario interno de los servicios ofrecidos por la institución	Estratégicos	Debilidad de procedimientos de inducción y reinducción. Insuficiente capacitación al personal que labora atendiendo usuarios Alta rotación del personal Desarticulación de medios de transmisión de información Falta de un portafolio de servicios institucional actualizado y completo	Pérdida económica para la institución Mala imagen institucional Insatisfacción de usuario interno y externo Desaprovechamiento de la capacidad instalada	Casi seguro	Insignificante	ALTO	REDUCIR	Reestructuración del proceso de inducción Identificación de cadenas de difusión Comunicados internos de los cambios significativos Actualización y difusión del portafolio	Listados de asistencia a la inducción y reinducción de personal Registros del campus virtual Portafolio de servicios publicado en pagina web y difundido a través del correo electrónico Registros de difusión de información por redes sociales	Jefe de Talento Humano Comunicadora	Continuo	Proporción de personal con proceso de inducción completo	NO	Posible	Insignificante	BAJO
	Canales y medios de difusión de información interna.	Información Pública	Datos públicos	Media	3	Utilización inadecuada de canales y medios de comunicación de la institución.	Estratégicos	Desinterés del personal en la transmisión adecuada de información al equipo de trabajo Falta de tiempo por carga laboral Uso de correo electrónico institucional solo para algunos cargos Desconocimiento de los canales de información	Desorden en la secuencia y en el receptor de la información Información no oficial desde el área encargada	Casi seguro	Insignificante	ALTO	REDUCIR	Seguimiento a parrilla de programación Seguimiento a la cadena de difusión institucional Emisión de comunicados oficiales	Parrilla de programación Registros de cadena de difusión Comunicados	Comunicadora	Trimestral	Proporción de plan de acción de comunicaciones implementado	NO	Posible	Insignificante	BAJO
JURIDICA	Contratos y requisitos contractuales	Información Pública	Datos públicos	Media	8	Celebración de contratos sin el lleno de las formalidades establecidas en la ley y los reglamentos	De cumplimiento	Falta de claridad en la aplicación de los procedimientos contractuales del hospital por parte de los funcionarios del hospital y/o contratistas	Pérdida económica para la institución Insatisfacción del usuario interno y externo Riesgos legales de la entidad	Probable	Mayor	EXTREMO	REDUCIR	Aplicación rigurosa del estatuto y manual de contratación de la ESE Verificación de los requisitos contractuales	Lista de chequeo, expedientes contractuales e informe de ejecución contractual	Asesor y asistente jurídico	Continuo	Porcentaje de cumplimiento de procedimientos contractuales	NO	Improbable	Menor	BAJO
AMBULATORIO	NA	NA	NA	NA	9	Cobro para facilitar un trámite	De corrupción	Alta demanda Disminución de oferta	Investigaciones, sanciones disciplinarias y judiciales	Improbable	Mayor	ALTO	EVITAR	Usuarios de Servinte con accesos restringidos Auditoria de trámites realizados por los usuarios	Informe de asignación de citas de Servinte Cuadros de turno con asignaciones	Coordinadores de Áreas Ambulatorias	Trimestral	Proporción de eventos de cobro con seguimiento	NO	Casi seguro	Menor	ALTO
TALENTO HUMANO	NA	NA	NA	NA	10	Alteración de los documentos de las hojas de vida	De corrupción	Intereses personales y falta de ética Desorden en el archivo de los documentos Procesos judiciales Pérdida de la información	Investigaciones penales y sanciones disciplinarias Falta de credibilidad de la institución Procesos judiciales Pérdida de la información	Rara vez	Mayor	ALTO	REDUCIR	Organización y custodia de las hojas de vida en el archivo exclusivo de talento humano Verificación de antecedentes disciplinarios y penales	Archivo de custodia de hojas de vida Formato de verificación de requisitos	Jefe Talento humano	Semestral	Proporción de hojas de vida completas	NO	Rara vez	Menor	BAJO
	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	Información Pública	Datos personales	Alta	12	Incumplimiento de la normatividad relacionada con SST	De cumplimiento	Desactualización de la matriz legal en SST Falta de recursos para el cumplimiento de la normatividad	Sanciones económicas para la organización Aumento de los niveles de accidentalidad de los empleados	Improbable	Moderado	MODERADO	REDUCIR	Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo Actualizar de manera continua la matriz de requisitos legales	Evaluación anual del SG-SST Matriz legal actualizada	Jefe Talento humano Líder de Seguridad y Salud en el Trabajo	Anual	Evaluación de requisitos mínimos	NO	Rara vez	Insignificante	BAJO
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL	Software	Información Pública	Datos sensibles	Alta	13	Posibilidad de ocurrencia de eventos que afecten la totalidad o parte de la infraestructura tecnológica	Tecnológicos	Fallas en la infraestructura de hardware Fallas en los programas Fallas en los equipos activos de comunicaciones Fallas en la infraestructura eléctrica	Ausencia de la prestación del Servicio. Pérdida de la información. Pérdida de tiempo. Problemas con la integridad y disponibilidad de la información Falta de oportunidad en la respuesta a los requerimientos	Casi seguro	Menor	ALTO	REDUCIR	Registro de actividades. Realización de contratos de soporte con Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) establecidos con los proveedores del Sistema de Información	Software (Plataforma de tickets) para atención de los incidentes y solicitudes Contratos de soporte vigentes	Jefe del grupo de sistemas	A demanda	Porcentaje de renovación de contratos de acuerdo con el plan anual de la entidad	NO	Posible	Insignificante	BAJO
	Software	Información Clasificada	Datos sensibles	Media	14	Robo, alteración y/o pérdida de información de la Entidad por robo informático	Seguridad digital	Falta de puntos de control Contraseñas inseguras Hurto por medios informáticos y semejantes, transferencia no consentida de activos. Robo o destrucción de la misma.	Pérdida y/o fugas de información, vulnerabilidad de la información.	Rara vez	Mayor	ALTO	REDUCIR	Verificación sobre el uso adecuado de las políticas de seguridad de TI. Seguimiento a notificaciones y advertencias en el sistema. Socialización de la política de seguridad de la información Actualización de los sistema de control	Logs, política y curso en campus virtual.	Jefe del grupo de sistemas	A demanda	Eventos reportados	NO	Rara vez	Moderado	MODERADO
	Procesar información y cálculo de indicadores	Información Pública	Datos públicos	Alta	16	Errores en la información reportada	Operativos	Ausencia de mecanismos de auditoria en la calidad de la información Falta de socialización de los procedimientos relacionados con la captación de los datos Diligenciamiento erróneo de la historia y los registros clínicos	No información confiable, Insatisfacción de usuarios internos, deterioro de la imagen Institucional, inoportunidad y mala toma de decisiones, reprocesos.	Casi seguro	Menor	ALTO	REDUCIR	Verificación de información de varias fuentes por parte de estadística Validación de la información a través de las plataformas de reporte Estandarización de las fuentes de Información	Lista de verificación Carpeta compartida de reportes Plataformas de reporte	Calidad Estadística	Semestral	Proporción de informes reportados	SI	Probable	Insignificante	MODERADO

IDENTIFICACIÓN DEL ACTIVO					IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					VALORACIÓN DEL RIESGO			TRATAMIENTO DEL RIESGO							RACIO	DISMINUCIÓN DE PROBABILIDAD E IMPACTO			
Act/Proceso	Activo	Clasificación		Críticidad	Nro.	Riesgo	Clasificación	Causas Vulnerabilidades	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo inherente	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador	Plan de acción para fortalecer	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual		
		Ley 1712 de 2014	Ley 1581 de 2012																				Nivel de Críticidad	
AL PROCESO	Informes de auditorías e informes generados para las autoridades	Información Reservada	Datos sensibles	Alta	25	Daños o pérdida de los aforos e informes a autoridades físicos y virtuales.	Operativos	Fallas en el proceso de conservación de la información Fallas en el lugar de almacenamiento	Posibles sanciones para la institución Fallas en el procedimiento de mejora continua	Rara vez	Mayor	ALTO	REDUCIR	Backup de la información del equipo de gestión ambiental Control en el Centro Administrativo de documentos	Tabla de retención documental Formato control de entrega de documentos por área Registro de backup	Asesora Ambiental y personal de la central de documentos Sistemas	Semestral	Proporción de actividades cumplidas	NO	Rara vez	Menor	BAJO		
	Manuales e instructivos para el manejo de plagas, ahorro y uso eficiente de recursos naturales, aseo, seguridad y orden	Información Reservada	Datos públicos	Media	26	Falta de información para gestionar los riesgos ambientales e incumplimiento normativo	De cumplimiento	Inadecuado manejo y gestión de recursos naturales Falta de capacitación al personal	Contaminación a los recursos aire, agua y suelo Deterioro de las instalaciones Lesiones leves Lesiones incapacitantes y enfermedades laborales No cumplimiento de la normatividad vigente	Rara vez	Mayor	ALTO	REDUCIR	Backup del quipo de administración ambiental Capacitaciones en los diferentes manuales e instructivos del área dirigidas a todo el personal	Listados de capacitación Listas de chequeo Evaluación al plan operativo anual Informes de gestión mensuales	Comité de Gestión Ambiental y Asesora Ambiental	Semestral	Proporción de actividades cumplidas	NO	Rara vez	Moderado	MODERADO		
CONTROL INTERNO Y GESTIÓN	Plan de acción Control Interno Programa de auditorías Informes de auditorías Informes del área Informes a entes de control	Información Reservada	Datos públicos	Alta	27	Falta de seguimiento oportuno a los planes de mejoramiento y reporte inadecuado de información	De cumplimiento	No oportunidad en la entrega de la información Desconocimiento por parte de los líderes Prioridad a actividades requeridas por entes de control Desconocimiento de los procesos institucionales Sobre carga de trabajo	No disponibilidad de información ante entes de control Sanciones Desviaciones graves en los procesos	Posible	Moderado	ALTO	EVITAR	Seguimiento a las fechas estimadas en los planes de mejoramiento y a sus acciones de mejora	Informes de Seguimiento	Asesor de Control Interno	mensual	Proporción de información de seguimiento a planes de mejoramiento reportada oportunamente	NO	Rara vez	Menor	BAJO		
	Informe de seguimiento a contratos	Información Reservada	Datos sensibles	Alta	28	Trafico de influencias	De corrupción	Poder en los cargos públicos	Posibles sanciones administrativas, disciplinarias y penales	Improbable	Mayor	ALTO	EVITAR	Realizar sensibilizaciones, conferencias, charlas sobre la ética pública	Listas de asistencia	Asesor de Control Interno	Acorde a la programación	Proporción de personas capacitadas	SI	Posible	Moderado	ALTO		
	Plan de auditoria por proceso	Información Reservada	Datos sensibles	Alta	29	Planeación direccionada de una auditoria interna	De corrupción	Falta de control en el proceso	Informe final de auditoria incorrecto	Posible	Mayor	EXTREMO	EVITAR	Revisión y seguimiento periódico de la Planeación de las Auditorias internas de Calidad y de Control Interno.	Listas de asistencia de la socialización y documentos de evaluación.	Asesor de Control Interno	Mensual	Informes finales de auditoria correctamente hechos	NO	Rara vez	Menor	BAJO		
	Total Riesgos					Estratégicos	2	Riesgo inherente					Proporción de riesgos en zona de riesgo alto o extrema					19%	Riesgo residual					
Gerenciales						0	Riesgos Extremos					2	Controles con necesidad plan de mejora					2	Riesgos Extremos			0		
Operativos						3	Riesgos Altos					16	Controles con diseño débil					0	Riesgos Altos			6		
Financieros						1	Riesgos Moderados					4							Riesgos Moderados			4		
Tecnológicos						1	Riesgos Bajos					0							Riesgos Bajos			11		
De cumplimiento						6	TOTAL					22							TOTAL			21		



Desde la oficina de Calidad y Planeación se direcciono la actualización del Mapa de Riesgos de corrupción del 2022 mediante un trabajo con conjunto con los líderes de los procesos y procedimientos, se revisaron los riesgos identificados se valoraron, definieron o mejoraron los controles y

[illegible]



PROCESO DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

FORMATO MAPA DE RIESGOS 2022
VERSIÓN 03

Código: FEC0101001

Versión : 02

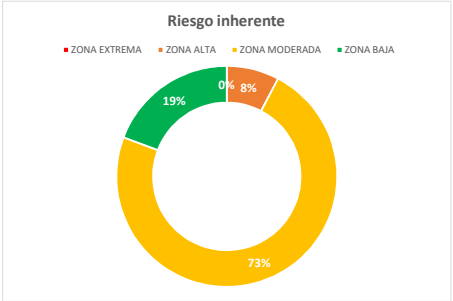
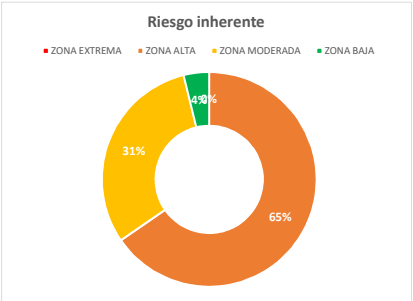
Página: 1 de 5

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 medicos 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 responsble 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 perdida de la cadena de frio 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 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	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	Manuales	19	ZONA EXTREMA		0	Reducir		21			
	Talento humano		0	ZONA ALTA					17	Defectivos		0	Automáticos	7	ZONA ALTA		2	Aceptar		5			
	Tecnología		1	ZONA MODERADA					8	Correctivos		0			ZONA MODERADA		19	Evitar		0			
	Infraestructura		0	ZONA BAJA					1						ZONA BAJA		5						
				TOTAL					26						TOTAL		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