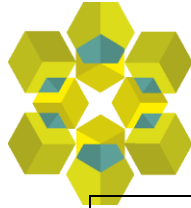


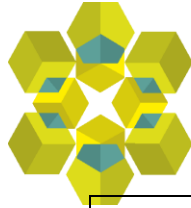


## MAPA DE RIESGOS INTEGRAL PROCESOS Y ANTICORRUPCION ENERO 25 DE 2014

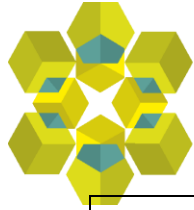
IDENTIFICACION								ANÁLISIS		VALORACION		MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO		
MACRO PROCESO	PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO				Probabilidad de materialización		Tipo de control		Administración del riesgo		Acciones	Responsable	Indicador
				Nº	Riesgo	DESCRIPCION	EFECTOS	Casi Seguro	Posible	Preventivo	Correctivo	Evitar	Reducir			
GESTION GERENCIAL	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Formulación de planes, programas y proyectos necesarios para cumplir con la Misión Institucional	1. Prioridad baja en la formulación y presentación de los planes de las dependencias. 2. Desconocimiento de la documentación de apoyo 3. Planes estructurados sin la participación de los responsables de procesos	1	Incumplimientos legales	En la presentación de los Planes de Acción por dependencias	1. Sanción por incumplimiento de tipo legal 2. Desgaste administrativo debido a las solicitudes reiteradas para que las áreas presenten el plan. 3. Desconocimiento de las actividades a desarrollar durante la vigencia por parte de los funcionarios	X		X		X		1. Recordar la entrega de Planes de acción por dependencias de forma oportuna mediante comunicaciones internas 2. Informe trimestrales de seguimiento	Control Interno	1, Documento enviado a las dependencias recordando la elaboración de planes de acción en oct -13 2, Cuatro (4) informes de seguimiento vigencia 2013



GESTION ADMINISTRATIVA	CONTRATACIÓN	Adquirir los bienes y servicios requeridos por el Hospital para cumplir con la misión institucional, en estricta observancia de la normatividad vigente.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1, Inadecuada planificación del proceso de contratación.</li> <li>2, Presiones para la elaboración y legalización del contrato.</li> <li>3, Estudios y documentos previos deficientes.</li> <li>4, Falta de coordinación entre los diferentes procesos involucrados en los procesos de contratación.</li> </ol>	2	Incumplimiento de requisitos legales	Celebración de Contratos sin el lleno de requisitos o que no se ajusten a las Necesidades de la Entidad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incumplimiento de los principios constitucionales de la contratación estatal,</li> <li>2, Posibles sanciones de tipo legal para la entidad.</li> <li>3. Procesos contractuales improvisados con debilidades de ejecución y seguimiento.</li> </ol>	X			X	X	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lista de chequeo en la que se determine claramente los documentos a exigir según el tipo de contratación</li> <li>2, Análisis de conveniencia bien elaborados en los que se especifiquen claramente la necesidad que el hospital necesita satisfacer.</li> <li>3, Antes de dar inicio al contrato, la Sección Administrativa debe entregárselo al supervisor para que revise nuevamente el cumplimiento de requisitos y este pueda firmar el acta de inicio del contrato.</li> </ol>	Sección Administrativa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1, Lista de chequeo de los contratos.</li> <li>2, Análisis de conveniencia</li> <li>3, Oficio por parte de la Sección Administrativa con la relación de los contratos que el funcionario supervisará para dar inicio al mismo.</li> </ol>
------------------------	--------------	--	--	---	--------------------------------------	--	--	---	--	--	---	---	--	------------------------	--

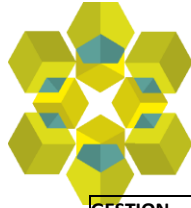


			<p>1. Procedimientos desactualizados 2. Estudio de necesidades, que no incluye fundamentos jurídicos que soportan la modalidad de contratación 3. Cambios en la normatividad</p>	3	decisión errónea	Al determinar la modalidad de contratación para la adquisición de bienes o servicios para la ejecución de actividades misionales	<p>1. Desgaste administrativo 2. Posibles sanciones legales</p>		X	X		X		<p>1, Actualización del Manual de Contratación 2, Elaborar el procedimiento de contratación</p>	Sección Administrativa	<p>1, Manual de contratación 2, Procedimiento de contratación</p>
			<p>1. Falta de idoneidad por parte del supervisor / interventor en aspectos que tienen que ver con el objeto contractual 2. Concentración de supervisión de contratos en un solo funcionario. 3. Fallas en la comunicación entre el contratista y el supervisor. 4. Ausencia o deficiencias en un cronograma de trabajo</p>	4	Incumplimiento de compromisos	Deficiente nivel de seguimiento a la ejecución contractual (Supervisor / Interventor)	<p>1. Pérdida de credibilidad en la imagen institucional. 2. Desgaste Administrativo. 3. Posibles sanciones legales. 4. Detrimiento del patrimonio de la entidad.</p>	X			X	X		<p>1. Nombrar personal idóneo en la supervisión de los contratos (con conocimientos técnicos dependiendo el objeto contractual) 2, Revisión de actividades planteadas en el contrato vrs. actividades ejecutadas con los documentos soporte + Formato de recibido a satisfacción</p>	Gerente Supervisores	<p>1, Personal idóneo en la supervisión de cada contrato 2, Documentos soporte en las supervisiones de los contratos</p>
			<p>1, Intentar eludir el proceso de contratación de acuerdo a la cuantía para facilitar de esta forma la escogencia a "dedo" de quien ha de ejecutarla</p>	5	Incumplimiento de compromisos legales	Fraccionamiento técnico de la contratación	<p>1, Posibles sanciones legales, disciplinarias y fiscales</p>		X	X		X		<p>1, Ceñirse a lo establecido en el Manual de Contratación del hospital, respetando la modalidad de contratación de acuerdo a la cuantía</p>	Sección Administrativa	<p>1, Contratos con la modalidad de contratación de acuerdo al Manual de contratación.</p>



			1, Intentar establecer reglas, formulas matemáticas, condiciones o requisitos que puedan favorecer a determinados oferentes o proponentes.	6	Fraude	Direccionamiento desde el Pliego de condiciones y/o invitación pública en los términos de referencia	1. Posibles sanciones legales 2. Detrimiento del patrimonio de la entidad		X	X		X		1, Elaborar estudio previo y análisis de conveniencia por parte del Comité de Contratación y quienes intervienen en el objeto contractual	Gerencia Comité de Contratación Supervisores	1, Estudios previo y análisis de conveniencia
--	--	--	--	---	--------	--	--	--	---	---	--	---	--	---	--	---



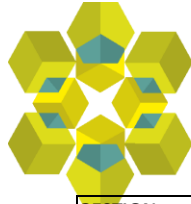


GESTION ADMINISTRATIVA	CONTRATACIÓN	Adquirir los bienes y servicios requeridos por el Hospital para cumplir con la misión institucional, en estricta observancia de la normatividad vigente.	1, Autorización de adiciones sin que las circunstancias lo ameriten y sin estudios serios de conveniencia	7	Fraude	Adiciones a los contratos	1. Posibles sanciones legales 2. Detrimiento del patrimonio de la entidad		X	X		X		1. El supervisor del contrato debe justificar la razón por la cual es necesario realizar una adición al contrato adjuntando el análisis de conveniencia.	Supervisor	1, Análisis de conveniencia en adiciones de contratos
------------------------	--------------	--	---	---	--------	---------------------------	--	--	---	---	--	---	--	--	------------	---



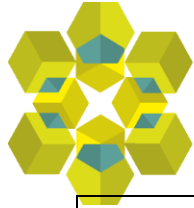


IDENTIFICACION								ANÁLISIS		VALORACION		MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO		
MACRO PROCESO	PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO				Probabilidad de materialización		Tipo de control		Administración del riesgo		Acciones	Responsable	Indicador
				Nº	Riesgo	DESCRIPCION	EFFECTOS	Casi Seguro	Posible	Preventivo	Correctivo	Evitar	Reducir			
			1, Debilidad por parte del supervisor del contrato para realizar seguimiento a los insumos utilizados por los profesionales de la salud.	9	Pérdida, despilfarr o de insumos	En los contratos de de insumos médicos	1, Detrimiento patrimonial		X	X		X		1, Hacer seguimiento dentro del informe de supervisión de los insumos utilizados por los profesionales, para verificar si las cantidades utilizadas son las correctas	Supervisores de los contratos	1, Informes de supervisión

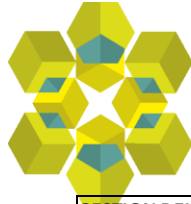


GESTION ADMINISTRATIVA	JURÍDICO	Propender por el cumplimiento de la normatividad legal vigente en la gestión de todas las áreas de la administración del Hospital Geriátrico San Isidro ESE., a través de las actuaciones y operaciones de los servidores públicos, con la asesoría y orientación de la oficina jurídica, y ejercer la representación judicial y extrajudicial del Hospital.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inoportunidad en la notificación de la demanda.</li> <li>2. Descuido del apoderado (factor humano).</li> <li>3. No se interponen los recursos dentro de los términos de ley</li> <li>4. No se realiza la defensa adecuada de los intereses del hospital</li> <li>5. Falta de vigilancia judicial.</li> <li>6. Fallas en las herramientas tecnológicas (Fax).</li> </ol>	10	Incumplimiento legales	En la contestación de la demanda, interposición de recursos, presentación de alegatos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Decisiones dentro del proceso es desfavorable para el hospital</li> <li>2. Acciones pertinentes a que haya lugar, en Contra del Abogado de la institución.</li> <li>3. Pérdida de credibilidad.</li> <li>4. Detrimiento patrimonial.</li> </ol>		X	X		X		<ol style="list-style-type: none"> <li>1, Revisión semanal de procesos en los despachos judiciales por el apoderado (inspección visual).</li> <li>2, Plantilla de seguimiento y control de las visitas realizadas a los despachos judiciales</li> </ol>	Sección Administrativa	1, Plantilla
------------------------	----------	--	---	----	------------------------	---	---	--	---	---	--	---	--	---	------------------------	--------------

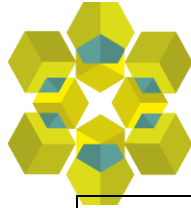




			<p><b>1,</b> Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder y las consecuencias del incumplimiento.</p> <p><b>2,</b> Desorganización al interior de la dependencia</p> <p><b>3,</b> No trasladar la petición en caso de que se haya asignado equivocadamente.</p> <p><b>4,</b> Fallas en la revisión periódica del sistema de seguimiento a la respuesta de derechos de petición</p>	11	Incumplimientos legales	No contestar en los términos establecidos acciones de tutela o derechos de petición	<p><b>1,</b> Investigación disciplinaria por violación al derecho de petición</p> <p><b>2,</b> Sanción legal por violación al derecho de petición.</p> <p><b>3,</b> Pérdida de la imagen institucional e insatisfacción por parte del peticionario</p>		X	X		X		<p><b>1,</b> Plantilla de seguimiento y control de Derechos de Petición y Tutelas</p>	Sección Administrativa	1, Plantilla
--	--	--	---	----	-------------------------	---	--	--	---	---	--	---	--	---	------------------------	--------------



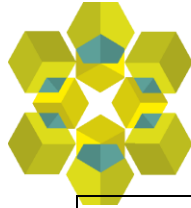
GESTION DEL TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	<p>Planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar las actividades necesarias para seleccionar el personal requerido y evaluar su desempeño en coordinación con los procesos involucrados y de acuerdo con los perfiles establecidos por la institución, promover el cumplimiento de las normas de seguridad y salud ocupacional y crear las condiciones laborales con las cuales los empleados logren su desarrollo integral, el fortalecimiento de sus competencias y su productividad laboral, en conformidad a las normas legales vigentes y, los intereses y potencialidades requeridos para el desarrollo de los procesos de la organización y el cumplimiento de la Misión</p>	<p>1, Actuar de manera voluntaria con el fin de alterar la información de la hoja de vida de un funcionario o provocar la pérdida parcial o total de los documentos.</p>	12	Manipulación indebida de hojas de vida	Manipular indebidamente de manera parcial o total los documentos de la historia laboral de algún funcionario.	<p>1, Hallazgos por parte de los entes de control 2, Pérdida de información crítica 3, Insatisfacción de los funcionarios 4, Sanciones disciplinarias al responsable del proceso 5, Daño a la imagen institucional</p>		X	X		X		<p>1, Registrar préstamo de las hojas de vida 2, Realizar un inventario semestral 3, Foliar los documentos</p>	Sección Administrativa	<p>1, Registros de préstamo de hojas de vida 2, Inventario 3, Documentos foliados</p>
----------------------------	----------------	--	--	----	--	---	--	--	---	---	--	---	--	--	------------------------	---



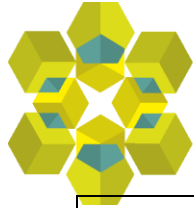
MANTENIMIENTO	Propender por la conservación y el buen estado de la planta física del hospital	<p>1, No se cuenta por parte de la Sección Administrativa con seguimientos a las actividades realizadas por los funcionarios de mantenimiento</p> <p>2, No se verifica las cantidades a utilizar por parte de los funcionarios de mantenimiento</p>	13	Apropiación indebida de insumos	Solicitar al almacén mayor cantidad de elementos o insumos a las requeridas para la reparación de daños o mantenimiento del hospital	1, Detrimiento patrimonial	X			X		X	<p>1, Solicitar a los funcionarios de mantenimiento el Plan de trabajo de las actividades a realizar de manera semanal.</p> <p>2, Realizar seguimiento mensual de las actividades realizadas por los funcionarios de mantenimiento</p>	Sección Administrativa	<p>1, Planes de Trabajo semanal</p> <p>2, Seguimientos mensuales</p>
CONDUCTORES	garantizar el traslado del paciente de forma segura al nivel de atención requerido y hacer uso adecuado del Vehículo del que se dispone.	1, Debilidad en el seguimiento por parte de la Sección Administrativa de los recorridos realizados por los vehículos del hospital (Ambulancia, Camioneta)	14	Pérdida de combustible	Alto consumo de combustible en los recorridos realizados con la Ambulancia y la Camioneta del hospital	1, Detrimiento patrimonial		X	X		X	<p>1, Realizar seguimiento mensual al combustible de los vehículos a través del kilometraje reportado en la portería del hospital</p>	Sección Administrativa	1, Seguimiento mensual	



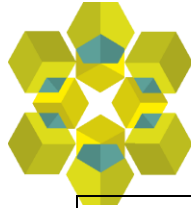
IDENTIFICACION								ANÁLISIS		VALORACION		MEDIDAS DE		SEGUIMIENTO		
MACRO PROCES	PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO				Probabilidad		Tipo de		Administración		Acciones	Responsabl e	Indicador
				NRO	Riesgo	DESCRIPCION	EFFECTOS	Casi Seguro	Posibl e	Prevent	Correc	Evitar	Reduci			
GESTION FINANCIER A	PRESUPUEST O	Obtener información confiable y oportuna para la toma de decisiones gerenciales que conlleven al Crecimiento económico, social y sostenible del hospital.	<p>1, Funcionarios sin el perfil adecuado para afectar los rubros presupuestales</p> <p>2, Debilidad en la revisión mensual de la ejecución de gastos.</p> <p>3, Extralimitación de funciones</p> <p>4, Desconocimiento por parte del funcionario responsable del proceso financiero que todo traslado presupuestal debe estar aprobado por el CONFIS.</p>	15	Manejo inadecuado del presupuesto	Afectar rubros que no correspondan con el objeto del gasto, realizar traslados irregulares de fondos, exceder la apropiación disponible, ordenar gastos sin facultar legal	<p>1, Toma de decisiones erróneas por parte de la alta dirección y la sección financiera.</p> <p>2, Sanciones disciplinarias y penales para los funcionarios que intervienen en el proceso</p>		X	X		X		<p>1, Seguimiento mensual de la ejecución de ingresos y gastos.</p> <p>2, Todos los gastos deben estar autorizados por el ordenador del gasto.</p> <p>3, Capacitar a los funcionarios responsables del manejo del presupuesto.</p> <p>4, Todo traslado presupuestal debe tener autorización del CONFIS.</p>	Sección Financiera	<p>1, Documentos que soporten la verificación mensual de la ejecución de gastos.</p> <p>2, Realizar control de firmas, todas las órdenes de pago deben estar firmadas por el ordenador del gasto.</p> <p>3, Autorización del CONFIS para traslados presupuestales.</p>
			<p>1, Desconocimiento por parte del responsable del proceso de publicar los estados financieros en la cartelera de la institución</p>	16	Incumplimiento os legales	No publicar mensualmente en un lugar visible para la comunidad el balance general y el estado de la actividad financiera	<p>1, Sanciones por parte de los entes de control</p>	X			X	X		<p>1, El responsable de la Sección financiera debe publicar de manera mensual el balance general y los estados financieros de la entidad en un lugar visible a la comunidad (Cartelera Institucional)</p>	Sección Financiera	<p>1, Publicación del balance y los estados financieros mensualmente</p>



TESORERIA	Garantizar el recaudo de los ingresos y el pago de los compromisos de manera transparente, eficiente y oportuna	1, Inadecuada selección del funcionario responsable del proceso de tesorería. 2, Demora en la consignación de los dineros recaudados.	17	Manejo indebido de dineros	Apropiación para sí mismo o para terceros, o jineteo del dinero en efectivo recaudado en la tesorería	1 Sanciones penales por parte de los entes de control 2, Detrimiento patrimonial		X	X		X		1, En el momento del recaudo del dinero, elaborar el recibo de caja institucional. 2, Realizar consignaciones a más tardar al día siguiente de realizado el recaudo. 3, Acto Administrativo en el que se designe el funcionario que reemplazará las funciones de la tesorera en licencias o vacaciones.	Técnico Operativo (Tesorero)	1, Recibos de caja institucionales 2, Consignaciones bancarias a más tardar al día siguiente de la fecha del recaudo 3, Actos administrativos
		1, Debilidad en la seguridad de la oficina 2, Caja fuerte sin clave de seguridad 3, Desorganización del funcionario	18	Perdida de documentos	Perdida de documentos, cheques y toquen de seguridad	1, Fraude en cheques y en cuentas de seguridad (Detrimiento patrimonial) 2, Sanciones penales para los responsables del proceso.		X	X		X		1, Archivo adecuado de la información 2, Caja fuerte cerrada con claves de seguridad	Técnico Operativo (Tesorero)	1, Documentación organizada dentro de los archivos que la institución tenga para tal fin. 2, Caja fuerte cerrada
		1, Olvido del funcionario para realizar los registros diariamente 2, Debilidad en el autocontrol para hacer seguimiento a los cheques devueltos y anulados	19	Decisiones erróneas	Registro inadecuado en los libros de bancos y caja y no control de los cheques anulados y devueltos por el banco	1, Saldo incorrecto en los libros, los cuales pueden generar errores en la toma de decisiones		X	X		X		1, Realizar conciliaciones bancarias de manera mensual y hacer los ajustes pertinentes 2, Tener claramente registrado en los libros los cheques anulados.	Técnico Operativo (Tesorero)	1, Conciliaciones bancarias mensuales 2, Control Cheques anulados y devueltos
		1, No exigencia de la identificación del funcionario que viene a cobrar el cheque. 2, Debilidad en el cuidado por parte del tesorero para la entrega de cheques	20	Error en la entrega de cheques	Entrega de cheques a personas que no corresponden o sin autorización del beneficiario	1, Demandas 2, Mala imagen para la institución		X	X		X		1, Minimizar al máximo el pago a contratistas o proveedores a través de cheques 2, Solicitar identificación a la persona que viene a reclamar el cheque-	Técnico Operativo (Tesorero)	1, Ordenes de pago con firma y cédula de la persona que reclama el cheque



			<p><b>1,</b> Desconocimiento por parte del responsable del proceso sobre la documentación soporte para el pago de obligaciones.</p> <p><b>2,</b> Debilidad en la planeación de los pagos</p>	<p><b>21</b></p>	<p>Incumplimiento de requisitos</p>	<p>Pagos a contratistas o proveedores sin el cumplimiento de requisitos o retardar el pago de las obligaciones ya contraídas</p>	<p><b>1,</b> Demandas</p> <p><b>2,</b> Mala imagen para la institución</p>			X	X		X		<p><b>1,</b> Lista de chequeo para verificar la documentación soporte que deben tener las cuentas de cobro de los contratistas y proveedores.</p>	<p>Técnico Operativo (Tesorero)</p>	<p><b>1,</b> Lista de chequeo</p>
--	--	--	--	------------------	-------------------------------------	--	--	--	--	---	---	--	---	--	---	-------------------------------------	-----------------------------------

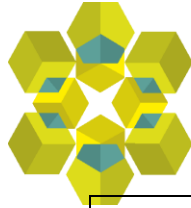


ALMACEN	Custodiar los bienes materiales y/o suministros con el fin de prestar un servicio eficaz y eficiente a todas las dependencias y clientes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fallas en los sistemas de vigilancia o seguridad.</li> <li>2. Desorganización o descuido por parte de los funcionarios encargados de almacenar los bienes en la bodega o en las dependencias.</li> </ol>	22	Hurto	En el almacenamiento de los bienes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pérdida de bienes.</li> <li>2. Sanciones legales para el responsable de almacenar los bienes</li> <li>3. Posibles pérdidas económicas o detrimento del patrimonio de la entidad.</li> </ol>		X	X		X	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registrar todos los bienes en el sistema una vez ingresan al hospital</li> <li>2. Realizar inventario general al menos 3 veces al año</li> <li>3. Monitoreo con sistemas de seguridad y servicio de vigilancia.</li> <li>4. Diligenciamiento comprobante de movimientos de almacén. (Comprobante de movimiento)</li> <li>5. Acceso restringido al almacén.</li> <li>6. Pólizas de seguro.</li> </ol>	Técnico Operativo (Almacén)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bienes debidamente registrados</li> <li>2. Tres (3) inventarios al año</li> <li>3. Monitoreo con sistemas de seguridad y servicio de vigilancia.</li> <li>4. Formatos de movimientos almacén</li> <li>5. Pólizas de seguros</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dishonestidad por parte de quien entrega y/o Recibe el bien.</li> <li>2. Fallas en los sistemas de vigilancia y seguridad</li> <li>3. Descuido por parte del responsable del bien.</li> </ol>	23	Hurto	En el suministro y durante el uso de los bienes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pérdida de bienes</li> <li>2. Sanciones legales</li> </ol>		X	X		X	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud de bienes a través del formato establecido para tal fin</li> <li>2. Inventario individual y por bloques</li> <li>3. Toma física de inventarios por parte del Jefe de la Sección Financiera y Control Interno</li> </ol>	Técnico Operativo (Almacén) Sección Financiera Control Interno	<ol style="list-style-type: none"> <li>1, Formatos de pedidos al almacén con el VoBo. Del Jefe de la Sección</li> <li>2, Inventarios</li> </ol>

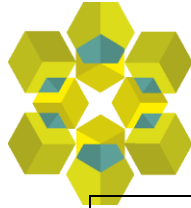


IDENTIFICACION								ANÁLISIS		VALORACION		MEDIDAS DE		SEGUIMIENTO		
MACRO PROCESO	PROCESO	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO				Probabilidad de materialización		Tipo de control		Administración del riesgo		Acciones	Responsable	Indicador
				Nº	Riesgo	DESCRIPCION	EFFECTOS	Casi Seguro	Posible	Preventivo	Correctivo	Evitar	Reducir			
GESTION FINANCIERA	CAJA MENOR	Atender los pagos en efectivo de algunos gastos de menor cuantía que requiera el hospital	1, No tener claramente establecido las rutas que debe realizar el mensajero en sus recorridos diarios.	24	Hurto	Apropiación de dineros por parte del mensajero	1, Detrimiento patrimonial	X			X		X	1, Realizar un rutero diario de las visitas que debe realizar durante el recorrido de la mensajería por parte del jefe inmediato o en quien delegue	Sección Financiera	1, Ruta de visitas aprobado por el jefe inmediato o en quien este delegue como soporte del recibo de caja.
	FACTURACIÓN	Generar la facturación de servicios de salud prestados en el Hospital Geriátrico San Isidro ESE., a toda la Población de las distintas EPS, asegurando la accesibilidad, oportunidad y el flujo de información entre los servicios, garantizando un proceso optimo con un máximo de cuentas radicadas y un mínimo de glosas por las EPS contratadas.	1, Debilidad en la institución para orientar con facilidad al usuario, pudiendo quedar en manos de un funcionario sin valores. 2, Debilidad por parte de Gestión Humana para establecer claramente los perfiles de los funcionarios responsables del proceso de facturación	25	Apropiación indebida de dineros	Recibir dineros a usuarios sin estar autorizado para ello, cobrar dinero a usuarios que no tienen que pagar, generando recibos que no Son oficiales de la institución.	1, Demandas 2, Mala imagen para la institución		X	X		X		1, Mejorar la ubicación de la oficina de facturación a fin de que pueda quedar más al alcance del usuario 2, Documentar el proceso de facturación	Gerente Profesional Universitario de Facturación	1, Oficina mejor ubicada 2, Proceso Documentado

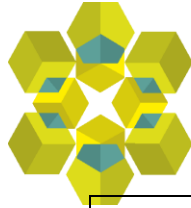




			1, Desconocimiento del funcionario de las funciones 2, Negligencia del funcionario para solicitar la autorización.	26	Extralimitación de funciones	cobrar un menor valor al usuario sin justificación o sin previa autorización	1, Glosas 2, Pérdida económicas para el hospital		X	X		X		1, Las autorizaciones de los descuentos o exoneraciones de pago deben tener el Vo. Bo. Del ordenador del gasto	Profesional Universitario de Facturación	1, Autorización de descuento o exoneración firmada por el gerente
	ATENCIÓN AL USUARIO	Garantizar la información amable y oportuna de las peticiones quejas y reclamos que presenten los ciudadanos, procurando solucionar en el menor tiempo posible y de manera eficiente y eficaz.	1. Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder y las consecuencias del incumplimiento 2. No trasladar la queja, reclamo o sugerencia o asignarla equivocadamente 3. Falta de idoneidad del funcionario en el tema de la queja 5. Alto volumen de trabajo. 6. Fallas en la revisión periódica del sistema de gestión documental	27	Incumplimientos legales	De los términos establecidos, para atender la queja, reclamo o sugerencia	1. Investigación disciplinaria por violación a los tiempos del derecho de petición 2. Pérdida de imagen institucional e insatisfacción por parte del quejoso 3. Sanciones legales por violación del derecho De petición.		X	X		X		1. Alarmas preventivas de vencimiento del término de respuesta 2. Correos electrónicos al responsable Del documento alertando el vencimiento con copia al jefe inmediato.	Funcionario responsable de responder la queja, reclamo o sugerencia	1, Correos electrónicos



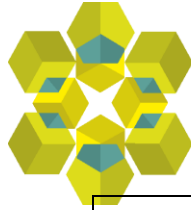
			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de criterio para atender las peticiones</li> <li>2. Falta de claridad en la exposición y especificidad del quejoso</li> <li>3. Archivo deficiente de información que soporta la respuesta de las peticiones</li> <li>4. Dificultad en la concertación de respuestas cuando son competencia de varias dependencias</li> </ol>	28	Incumplimiento legales	Al proyectar una respuesta que no sea acorde con el objeto de la queja, reclamo o sugerencia y no la absuelva de fondo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se emiten respuestas completas y unificadas</li> <li>2. Investigación disciplinaria por violación al derecho de petición</li> <li>3. Insatisfacción del usuario.</li> </ol>		X	X		X		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alarmas preventivas del vencimiento del término de respuesta</li> <li>2. Revisión o visto bueno de la respuesta emitida por parte del jefe inmediato.</li> </ol>	Funcionario responsable de responder la queja, reclamo o sugerencia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1, Correos electrónicos</li> <li>2, Visto bueno en las respuestas de las quejas o reclamos</li> </ol>
	CONSULTA EXTERNA	Prestar un servicio integral, oportuno y con calidad en la consulta externa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incumplimiento de agendas.</li> <li>2. Atención del usuario sin el lleno de los requisitos</li> <li>3. Facturación incorrecta del usuario o Pagador.</li> <li>4. Inoportunidad en la atención del usuario.</li> <li>5, cobros por consulta sin pasar por la tesorería del hospital</li> </ol>	29	Incumplimiento legales robo	Insatisfacción del usuario y del pagador	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. insatisfacción del usuario</li> <li>2.glosas administrativas</li> <li>3.Insatisfacción de los clientes</li> <li>4, Hallazgos por parte de los administradores de pagos</li> <li>5, apropiación de recursos provenientes de la consulta externa</li> </ol>		X			X		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitar al personal que asigna las citas en contratos</li> <li>2. Capacitación al personal que atiende al Usuario.</li> <li>3, Hacer controles periódicos por parte de tesorería o facturación</li> </ol>	Sección científica y facturación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1, Capacitaciones</li> <li>2, Quejas y reclamos</li> </ol>



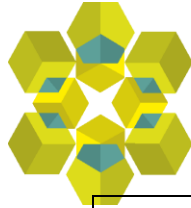
	<b>HOSPITALIZACIÓN</b>	Brindar atención integral al paciente en el servicio de Hospitalización; garantizando la calidad encaminada a la atención humanizada y segura, pertinencia, continuidad, privacidad,	<ol style="list-style-type: none"> <li>1, Inadecuada planificación del proceso de atención.</li> <li>2, Inadecuada admisión del usuario.</li> <li>3, Fallas administrativas que afectan la atención (materiales, medicamentos, traslados ambulancia).</li> <li>4, Falta de coordinación entre los diferentes procesos de apoyo involucrados en la atención</li> </ol>	30	insatisfacción del usuario	errores y retrasos diagnósticos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incumplimiento en la continuidad del tratamiento</li> <li>2, Posibles reclamaciones por falta de calidad en la atención</li> <li>3. Errores y retrasos diagnósticos.</li> <li>4, Glosas administrativas</li> </ol>	X			X	X		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. coordinación administrativa para proveer los insumos y materiales que el servicio de hospitalización requiera</li> <li>2, Corroborar al ingreso del paciente los derechos e informar a facturación.</li> <li>3, Estandarizar el ingreso del paciente.</li> </ol>	Sección científica y facturación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1, reuniones periódicas con el equipo médico y de apoyo tratante del paciente</li> <li>2, Disminución en reclamaciones por falta de calidad en la atención</li> <li>3, disminución de glosas administrativa</li> </ol>
			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Infecciones con ocasión de la atención</li> <li>2. Inaplicabilidad por parte de los profesionales de las guías de atención y los protocolos</li> <li>3. Cambios en la normatividad</li> </ol>	31	eventos adversos	Al no tener aplicabilidad de las actividades definidas en las guías de medicina basada en evidencia, se corre el riesgo del fallido en el tratamiento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Demandas</li> <li>2. Posibles sanciones legales</li> <li>3, Glosas</li> </ol>		X	X		X		<ol style="list-style-type: none"> <li>1, Socialización de las guías de atención</li> <li>2, Aplicar protocolo de limpieza y desinfección</li> </ol>	Sección Científica	<ol style="list-style-type: none"> <li>1, guías de atención socializadas</li> <li>2, Protocolo de limpieza y desinfección operando</li> </ol>



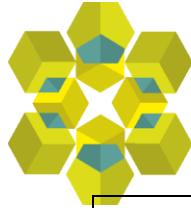
IDENTIFICACION								ANÁLISIS		VALORACION		MEDIDAS DE		SEGUIMIENTO		
MACRO PROCESO	PROCESO HOSPITALIZACION	OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO				Probabilidad de materialización		Tipo de control		Administración del riesgo		Acciones	Responsable	Indicador
				NRO.	Riesgo	DESCRIPCION	EFFECTOS	Casi Seguro	Posible	Preventivo	Correctivo	Evitar	Reducir			
GESTION MISIONAL		racionalidad técnica y oportunidad; con personal idóneo; acorde con el nivel de atención de la E.S.E	1. Falta de cuidado al momento de manejar los registros clínicos 2. falta de adherencia del personal a los protocolos. 3. Fallas en la comunicación entre los profesionales tratantes 4. Inefectividad en las capacitaciones	32	eventos adversos	La falta de cuidado al momento de hacer anotaciones en la historia clínica genera errores repetitivos en los demás y ocasiona desenlaces adversos en los usuarios	1. Pérdida de credibilidad en la imagen institucional. 2. Desgaste Administrativo. 3. Posibles sanciones legales. 4. Detrimiento del patrimonio de la entidad por pérdida o robo de medicamentos	X			X	X		1. redistribuir actividades y hacerle seguimiento al personal que administra medicamentos 2, activar los paquetes instruccionales de seguridad del paciente aplicables	Sección Científica	1, Paquete instruccional de manejo seguro de medicamentos socializado 2, reunión con el personal tratante para el mejoramiento en las entregas de turno
			1, Intentar eludir el recibo de pacientes en referencia	33	Incumplimiento legal	No recibir pacientes aludiendo causas irreales, para evitar optimizar al máximo el recurso humano y técnico	1, baja facturación para la institución		X	X		X		1, Mejorar el proceso de referencia y contrrrreferencia	Sección Científica	1, recibo de pacientes sin justificaciones erróneas.



PROTECCIÓN AL ADULTO MAYOR	Brindar atención y prestar servicios integrales con alta calidad humana al adulto mayor, garantizando su cuidado, bienestar y asistencia social	1, descompensación del paciente de su patología, y asumir la atención de estos sin tener a quien recobrárselos	34	destinación inadecuada de recursos	Atención en salud al usuario sin previa autorización del responsable del aseguramiento	1. Posibles sanciones legales 2. Detrimiento del patrimonio de la entidad		X	X		X		1. Brindar los servicios que tiene relación con el contrato sin dilaciones. 2, instrucciones al personal de salud para que atiendan la urgencia y remitan a su IPS primaria	Sección Científica	1, Servicio entregados a los usuarios de acuerdo a lo pactado (informes). 2, Socializar procedimiento de atención del usuario en lo que corresponde a salud
		1, deficiencias en el mantenimiento de la infraestructura. 2, fallas en el sistema de sujeción. 3, Fallas en la provisión periódica de cuidados en la piel	35	Caída, úlceras infecciones	las fallas arquitectónicas, la falta de mantenimiento de elementos de acueducto y sistemas correctos de sujeción pueden generar eventos adversos algunos de ellos fatales	1. Hallazgos y/o no conformidades por parte de los pagadores. 2. Investigaciones y/o posibles sanciones. 3. Desenlaces adversos que pueden generar sanciones		X	X		X		1. adaptar las instalaciones a los requisitos de funcionamiento. 2, Aplicación a los tributarios del sistema de sujeción y seguimiento 3, Mantenimiento de elementos de ayudas terapéuticas y redes o elementos de llaves o goteras que produzcan humedad en los pisos	Sección científica	1, planillas de mantenimiento periódico 2, informe trimestrales de sistemas de sujeción 3, intervenciones de la infraestructura



REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	Garantizar la prestación de servicios de salud de los usuarios de acuerdo al nivel De resolución requerido por la patología y servicios ofertados por los prestadores, dentro de las instituciones prestadoras de servicios de salud de la red adscrita o no adscrita.	1, Inoportunidad en la notificación de la solicitud al pagador. 2. Descuido del personal de salud para anotar las gestiones realizadas en la HC 3, falta de gestión permanente de la remisión en la red de la EPS 4, que la definición de recibo administrativo y clínico sea del médico del servicio 5. Falta de seguimiento al procedimiento de referencia. 6. estandarización del procedimiento	36	Incumplimiento legales	el no garantizar la continuidad en las necesidades en salud que tiene el paciente en otros niveles de complejidad genera aumento en la mortalidad, demandas y complicaciones del usuario	1, Demandas 2. glosas por no justificación de la cama hospitalaria. 3. Pérdida de credibilidad. 4. Detrimento patrimonial.		X	X		X	1, Revisión semanal de procedimiento de referencia y contrreferencia. 2, Seguimiento a los instrumentos que tiene la institución para consolidar su referencia. 3, propiciar reuniones de referencia con los pagadores para mejorar las dificultades	Sección científica	1, listado de asistencia a reuniones 2, verificación aleatoria de registro de referencia en la historia clínica
ATENCIÓN AL USUARIO	Garantizar la información amable y oportuna de las peticiones quejas y reclamos que presenten los ciudadanos, procurando solucionar en el menor tiempo posible y de manera eficiente y eficaz.	1. Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder y las consecuencias del incumplimiento 2. No trasladar la queja, reclamo o sugerencia o asignarla equivocadamente 3. Falta de idoneidad del funcionario en el tema de la queja 5. Alto volumen de trabajo. 6. Fallas en la revisión periódica del sistema de gestión documental	37	Incumplimiento legales	De los términos establecidos, para atender la queja, reclamo o sugerencia	1. Investigación disciplinaria por violación a los tiempos del derecho de petición 2. Pérdida de imagen institucional e insatisfacción por parte del quejoso 3. Sanciones legales por violación del derecho de petición.		X	X		X	1. Alarmas preventivas de vencimiento del término de respuesta 2. Correos electrónicos al responsable del documento alertando el vencimiento con copia al jefe inmediato.	Funcionario responsable de responder la queja, reclamo o sugerencia	1, Correos electrónicos



			<p>1. Falta de criterio para atender las peticiones</p> <p>2. Falta de claridad en la exposición y especificidad del quejoso</p> <p>3. Archivo deficiente de información que soporta la respuesta de las peticiones</p> <p>4. Dificultad en la concertación de respuestas cuando son competencia de varias dependencias</p>	38	Incumplimiento legales	Al proyectar una respuesta que no sea acorde con el objeto de la queja, reclamo o sugerencia y no la absuelva de fondo.	<p>1. No se emiten respuestas completas y unificadas</p> <p>2. Investigación disciplinaria por violación al derecho de petición</p> <p>3. Insatisfacción del usuario.</p>		X	X		X		<p>1. Alarmas preventivas del vencimiento del término de respuesta</p> <p>2. Revisión o visto bueno de la respuesta emitida por parte del jefe inmediato.</p>	Funcionario responsable de responder la queja, reclamo o sugerencia	<p>1, Correos electrónicos</p> <p>2, Visto bueno en las respuestas de las quejas o reclamos</p>
--	--	--	---	----	------------------------	---	---	--	---	---	--	---	--	---	---	---

ALVARO MARTINEZ PAYAN		CLAUDIA LORENA VARELA PEREZ		CARLOS ADOLFO CABALLERO ROJAS
Gerente		Subgerente Activa y Financiera		Asesor Externo