

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
 INFORME DE SEGUIMIENTO A MAPA DE RIESGOS CON CORTE A DICIEMBRE 2015

IDENTIFICACION				ANALISIS		VALORACION		MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO							
MACRO PROCESO	PROCESO	Objetivo	CAUSAS	RIESGO			Probabilidad de materialización		Tipo de control		Administración del riesgo		Acciones	Responsable	Seguimiento Oficina de Control Interno		
				Nº	Riesgo	DESCRIPCION	EFFECTOS	Casi Seguro	Posible	Preventivo o	Correctivo	Evitar				Reducir	
GESTION GERENCIAL	DIRECCIONAMIENTO O 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	Incumplimiento 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		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	Se esta trabajando en los procesos de formulación de plan estrategico
			1. Inadecuada planificación del proceso de contratación. 2. Presiones para la elaboración y legalización del contrato. 3. Estudios y documentos previos deficientes. 4. Falta de coordinación entre los diferentes procesos involucrados en los procesos de contratación.	2	Incumplimiento legales	Celebración de Contratos sin el lleno de requisitos o que no se ajusten a las Necesidades de la Entidad.	1. Incumplimiento de los principios constitucionales de la contratación estatal. 2. Posibles sanciones de tipo legal para la entidad. 3. Procesos contractuales improvisados con debilidades de ejecución y seguimiento.	X				X		1. Lista de chequeo en la que se determine claramente los documentos a exigir según el tipo de contratación 2. Análisis de conveniencia bien elaborados en los que se especifiquen claramente la necesidad que el hospital necesita satisfacer. 3. Antes de dar inicio al contrato, la Sección Administrativa debe entregarse al supervisor para que revise nuevamente el cumplimiento de requisitos y este pueda firmar el acta de inicio del contrato.	Administrativa	1. Lista de chequeo de los contratos. 2. Análisis de conveniencia 3. Oficio por parte de la Sección Administrativa con la relación de los contratos que el funcionario supervisará para dar inicio al mismo.	Se cuenta con una lista de chequeo para la realización de la contratación, análisis de conveniencia
			1. Procedimientos desactualizados 2. Estudio de necesidades, que no incluye fundamentos jurídicos que soporten la modalidad de contratación 3. Cambios en la normatividad	3	decisión eménea	Al determinar la modalidad de contratación para la adquisición de bienes o servicios para la ejecución de actividades misionales	1. Desgaste administrativo 2. Posibles sanciones legales		X	X			X		1. Actualización del Manual de Contratación 2. Elaborar el procedimiento de contratación	Administrativa	1. Manual de contratación 2. Procedimiento de contratación
GESTION ADMINISTRATIVA	CONTRATACION	Adquirir los bienes y servicios requeridos por el Hospital para cumplir con la misión institucional, en estricta observancia de la normatividad vigente. / intervenir 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	1. Falta de idoneidad por parte del supervisor 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	4	Incumplimiento de compromisos	Deficiente nivel de seguimiento a la ejecución contractual (Supervisor / Interventor)	1. Pérdida de credibilidad en la imagen institucional. 2. Desgaste Administrativo. 3. Posibles sanciones legales. 4. Detrimiento del patrimonio de la entidad.	X				X		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 vs. actividades ejecutadas con los documentos soporte + Formato de recibido a satisfacción	Gerente Supervisores	1. Personal idóneo en la supervisión de cada contrato 2. Documentos soporte en las supervisiones de los contratos	Se esta asignando los supervisores de los contratos de acuerdo a su profesión con el fin de llevar un mejor control de las actividades desarrolladas
			1. Intentar eludir el proceso de contratación de acuerdo a la				1. Posibles						1. Cefirse a lo establecido en el Manual de Contratación		1. Contratos con la modalidad de	Se estan elaborando los contratos de	

			cuantía para facilitar de esta forma la escogencia a "dcto" de quien ha de ejecutarlo	5	Incumplimiento de los legales	Fraccionamiento técnico de la contratación	sancciones legales, disciplinarias y fiscales		X	X				del hospital, respetando la modalidad de contratación de acuerdo a la cuenta	Administrativa	contratación de acuerdo al Manual de contratación.	acuerdo a lo estipulado en el manual de contratación
			1. Intentar establecer reglas, formulas matemáticas, condiciones o requisitos que puedan favorecer a determinados oferentes o proponentes.	6	Fraude	Direccionamiento desde el riesgo de condiciones y/o inversión pública en los términos de referencia	1. Posibles sanciones legales 2. Detrimiento del patrimonio de la entidad		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 previos y análisis de conveniencia	Para el caso del hospital este riesgo es poco probable debido a que su modalidad de contratación es directa
			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				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	Se están justificando las adiciones a los contratos de prestación de servicios
			1. Supervisores o interventores no remiten documentación sobre la ejecución contractual de manera oportuna a la sección administrativa	8	Pérdida, alteración, ausencia, y retardo	De la documentación pre-contractual, contractual y post contractual.	1. Hallazgos y/o no conformidades por parte de los entes de control. 2. Investigaciones y/o posibles sanciones. 3. Entorpecimiento con relación al seguimiento y evaluación de la ejecución contractual	X		X			1. Realizar un seguimiento riguroso por parte del responsable del proceso de archivo de la documentación que sale del archivo para otra dependencia 2. Documentación foliada respetando el orden cronológico de los documentos del expediente contractual. 3. Seguimiento permanente de la documentación que debe reposar en el expediente contractual por parte de la sección Administrativa	Sección Administrativa	1. Planillas de préstamos de contratos y/o documentos en archivo y la sección administrativa en el que se identifique claramente (Fecha, a que sección se presta el documento o carpeta y firma del funcionario responsable) 2. Documentos foliados 3. Lista de chequeo	Se están realizando los controles propuestos para llevar el control de los documentos adjunto a los contratos	
			1. Debilidad por parte del supervisor del contrato para realizar seguimiento a los insumos utilizados por los profesionales de la salud.	9	Pérdida, despilfarro de insumos	En los contratos de insumos médicos	1. Detrimiento patrimonial		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	Se debe mejorar este proceso debido a la poca claridad sobre la manera de realizarlo
			1. Inoportunidad en la notificación de la demanda. 2. Descuido del apoderado (factor humano). 3. No se interponen los recursos dentro de los términos de ley 4. No se realiza la defensa adecuada de los intereses del hospital 5. Falta de vigilancia judicial. 6. Fallas en las herramientas tecnológicas (Fax). Propender por el cumplimiento de la normatividad legal vigente en la gestión de todas las áreas de la administración del Hospital Geriátrico San Miguel EST., 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.	10	Incumplimiento de los legales	En la contestación de la demanda, interposición de recursos, presentación de alegatos	1. Decisiones dentro del proceso es desfavorable para el hospital 2. Acciones pertinentes a que haya lugar, en contra del Abogado de la institución. 3. Pérdida de credibilidad. 4. Detrimiento patrimonial.		X	X			1. Revisión semanal de procesos en los despachos judiciales por el apoderado (inspección visual). 2. Plantilla de seguimiento y control de las visitas realizadas, a los despachos judiciales	Administrativa	1. Plantilla	Ha la fecha el hospital NO cuenta con procesos judiciales en Contra de la Institución por lo cual este riesgo NO aplica	
GESTION ADMINISTRATIVA	JURIDICO		1. Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder y las consecuencias del incumplimiento. 2. Desorganización al interior de la dependencia 3. No trasladar la petición en caso de que se haya asignado equivocadamente	11	Incumplimiento de los legales	No contestar en los términos establecidos acciones de tutela o derechos de petición	1. Investigación disciplinaria por violación al derecho de petición		X	X			1. Plantilla de seguimiento y control de	Administrativa	1. Plantilla	Ha la fecha el hospital ha contestado dentro de los términos de Ley los derechos de petición y tutelas interpuestas por ciudadanos y autoridades	





		3. Descuido por parte del responsable del bien.				2. Sanciones legales						3. Toma física de inventarios por parte del jefe de la Sección Financiera y Control Interno		almacen de la entidad
CAJA MENOR	Atender los pagos en efectivo de algunos gastos de menor cuantía que requiere el hospital	1. No tener claramente establecidos las rutas que debe realizar el mensajero en sus recorridos diarios.	24	Hurto	Apropiación de dineros por parte del mensajero	1. Deterioro 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	Financiera	1. Ruta de visitas aprobado por el jefe inmediato o en quien este delegue como soporte del recibo de caja.  Se debe fortalecer este mecanismo de control
FACTURACIÓN	Generar la facturación de servicios de salud prestados en el Hospital Geriátrico San Miguel ESJ., a toda la Población de las distintas EPS, asegurando la accesibilidad, oportunidad y el flujo de información entre los servicios, garantizando un proceso óptimo con un mínimo 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.	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		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	Responsable de Facturación	1. Oficina mejor ubicada  2. Proceso Documentado  Se estan estableciendo los controles para evitar la materialización de los riesgos por parte del responsable de facturación de la entidad
		2. Debilidad por parte de Gestión Humana para establecer claramente los perfiles de los funcionarios responsables del proceso de facturación				2. Mala imagen para la institución								
	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 V.o. B.O. Del ordenador del gasto	Responsable de Facturación	1. Autorización de descuento o exoneración firmada por el gerente  Se estan estableciendo los controles para evitar la materialización de los riesgos por parte del responsable de facturación de la entidad
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  4. Alto volumen de trabajo.  5. Falta 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  Se esta cumpliendo con los terminos para la resolución de las quejas y reclamos por parte del funcionario de la entidad
		1. Falta de criterio para atender las peticiones  2. Falta de claridad en la exposición y especificidad del quejoso  3. Archivo deficiente de información que soporta la respuesta de las peticiones  4. Dificultad en la concertación de respuestas cuando son competencia de varias dependencias	28	Incumplimientos legales	Al proyectar una respuesta que no sea acorde con el objeto de la queja, reclamo o sugerencia y no la absuelva de fondo.	1. No se emiten respuestas completas y  2. Investigación disciplinaria por violación al derecho de petición  3. Insatisfacción del usuario.	X	X		X		1. Alarmas preventivas del vencimiento del término de respuesta  2. Revisión o visto bueno de la respuesta emitida por parte del jefe inmediato.	Funcionario responsable de responder la queja, reclamo o sugerencia	1. Correos electrónicos  2. Visto bueno en las respuestas de las quejas o reclamos  Se esta cumpliendo con los terminos para la resolución de las quejas y reclamos por parte del funcionario de la entidad
		1. Incumplimiento de agendas.  2. Atención del usuario sin el lleno de los requisitos  3. Facturación incorrecta del usuario o Pagador.	29	Incumplimiento legales	Insatisfacción del usuario y del pagador	1. Insatisfacción del usuario  2. Glosas administrativas  3. Insatisfacción de los clientes  4. Hallazgos por parte de los administradores de pago	X		X		X		1. Capacitar al personal que asigna las citas en contratos  2. Capacitación al personal que atiende al Usuario.  3. Hacer controles	Sección científica y facturación

											periódicos por parte de tesorería o facturación		2. Quejas y reclamos	
	CONSULTA EXTERNA	<p>4. Inoportunidad en la atención del usuario.</p> <p>5. cobros por consulta sin pasar por la tesorería del hospital</p> <p>1. Inadecuada planificación del proceso de atención.</p> <p>2. Inadecuada admisión del usuario.</p> <p>3. Falta administrativa que afectan la atención (materiales, medicamentos, traslados ambulancia).</p> <p>4. Falta de coordinación entre los diferentes procesos de apoyo involucrados en la atención</p> <p>Brindar atención integral al paciente en el servicio de Hospitalización, garantizando la calidad encaminada a la atención humanizada y segura, pertinencia, continuidad, privacidad.</p>	30	insatisfacción del usuario	errores y retrasos diagnósticos	X				<p>1. Incumplimiento en la continuidad del tratamiento</p> <p>2. Posibles reclamaciones por falta de calidad en la atención</p> <p>3. Errores y retrasos diagnósticos.</p> <p>4. Glosas administrativas</p>	<p>1. coordinación administrativa para proveer los insumos y materiales que el servicio de hospitalización requiera</p> <p>2. Corroborar al ingreso del paciente los derechos e informar a facturación.</p> <p>3. Estandarizar el ingreso del paciente.</p>	Sección científica y facturación	<p>1. reuniones periódicas con el equipo médico y de apoyo tratante del paciente</p> <p>2. Disminución en reclamaciones por falta de calidad en la atención</p> <p>3. disminución de glosas administrativas</p>	Se ha llevado a cabo la aplicación de los procedimientos en consulta externa para el logro de los objetivos de la entidad

ALVARO MARTINEZ PAYAN	CLAUDIA LORENA VARELA PEREZ	CARLOS ADOLFO CABALLERO ROJAS	RAFAEL CUBILLOS HOYOS
Gerente	Subgerente Activa y Pasapagos	Asesor Externo	Jefe Oficina de Control Interno