

| IDENTIFICACION    |                              |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                        |    |                            |
|-------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|
| MACRO PROCESO     | PROCESO                      | Objetivo                                                                                         | CAUSAS                                                                                                                                                                                                                                 |    |                            |
|                   |                              |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                        | Nº | Riesgo                     |
| GESTION GERENCIAL | DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | Formulación de planes, programas y proyectos necesarios para cumplir con la Misión Institucional | <p>1. Prioridad baja en la formulación y presentación de los planes de las dependencias.</p> <p>2.Desconocimiento de la documentación de apoyo</p> <p>3. Planes estructurados sin la participación de los responsables de procesos</p> | 1  | Incumplimiento tos legales |
|                   |                              |                                                                                                  | <p>1, Inadecuada planificación del proceso de contratación.</p>                                                                                                                                                                        |    |                            |

2, Presiones para la elaboración y legalización del contrato.

2

Incumplimientos legales

3, Estudios y documentos previos deficientes.

4, Falta de coordinación entre los diferentes procesos involucrados en los procesos de contratación.

1. Procedimientos desactualizados

2. Estudio de necesidades, que no incluye fundamentos jurídicos que soportan la modalidad de contratación

3. Cambios en la normatividad

3

decisión errónea

1. Falta de idoneidad por parte del supervisor

GESTION ADMINISTRATIVA

Adquirir los bienes y servicios requeridos por el Hospital para cumplir con la misión institucional, en estricta observancia de la normatividad vigente.

/ interventor en aspectos que tienen que ver con el objeto contractual

2. Concentración de supervisión de contratos en un solo funcionario.

4

Incumplimiento de compromisos

3. Fallas en la comunicación entre el contratista y el supervisor.

4. Ausencia o deficiencias en un cronograma de trabajo

CONTRATACIÓN

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

5

Incumplimiento de los legales

1 Intentar

|  |  |  |                                                                                                                                               |   |                                          |
|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------|
|  |  |  | <p>establecer reglas, formulas matemáticas, condiciones o requisitos que puedan favorecer a determinados oferentes o proponentes.</p>         | 6 | Fraude                                   |
|  |  |  | <p>1, Autorización de adiciones sin que las circunstancias lo ameriten y sin estudios serios de conveniencia</p>                              | 7 | Fraude                                   |
|  |  |  | <p>1, Supervisores o interventores no remiten documentación sobre la ejecución contractual de manera oportuna a la sección administrativa</p> | 8 | Pérdida, alteración, ausencia, y retardo |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |                                 |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------|
|  |  |  | <p>2, Insuficiencias en temas de Gestión documental y trazabilidad de documentos</p> <p>3, Contratistas aportan documentación de forma extemporánea</p>                                                                                                                                                                                               |    |                                 |
|  |  |  | <p>1, Debilidad por parte del supervisor del contrato para realizar seguimiento a los insumos utilizados por los profesionales de la salud.</p>                                                                                                                                                                                                       | 9  | Pérdida, despilfarro de insumos |
|  |  |  | <p>1, Inoportunidad en la notificación de la demanda.</p> <p>2. Descuido del apoderado (factor humano).</p> <p>3, No se interponen los recursos dentro de los términos de ley</p> <p>4, No se realiza la defensa adecuada de los intereses del hospital</p> <p>5. Falta de vigilancia judicial.</p> <p>6. Fallas en las herramientas tecnológicas</p> | 10 | Incumplimientos legales         |

Propender por el

|                                      |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                  |                                |
|--------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------|
| <p><b>GESTION ADMINISTRATIVA</b></p> | <p><b>JURÍDICO</b></p> | <p>cumplimiento de la normatividad legal vigente en la gestión de todas las áreas de la administración del Hospital Geriátrico San Miguel 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.</p> | <p>(Fax).</p> <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> | <p><b>11</b></p> | <p>Incumplimientos legales</p> |
|--------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------|

|                                           |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                   |           |                                        |
|-------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------|
| <b>GESTION DEL<br/>TALENTO<br/>HUMANO</b> | <b>TALENTO HUMANO</b> | 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. | 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. | <b>12</b> | Manipulación indebida de hojas de vida |
|-------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------|

|  |                      |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                     |           |                                 |
|--|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------|
|  | <b>MANTENIMIENTO</b> | 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> | <b>13</b> | Apropiación indebida de insumos |
|  | <b>CONDUCTORES</b>   | garantizar el traslado del paciente de forma segura al nivel de atención requerido y hacer uso adecuado del vehículo del que se dispone. | <p>1, Debilidad en el seguimiento por parte de la Sección Administrativa de los recorridos realizados por los vehículos del hospital (Ambulancia, Camioneta)</p>                                                                                    | <b>14</b> | Pérdida de combustible          |
|  |                      |                                                                                                                                          | <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>                                                                                          |           | Manejo                          |



|  |                                          |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                            |           |                                   |
|--|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------|
|  | <p><b>PRESUPUESTO y CONTABILIDAD</b></p> | <p>Obtener información confiable y oportuna para la toma de decisiones gerenciales que conlleven al Crecimiento económico, social y sostenible del hospital.</p> | <p>3, Extralimitación de funciones</p> <p>4, Desconocimiento por parte del funcionario responsable del proceso financiero que todo adición o reducción presupuestal debe estar aprobado por el CONFIS.</p> | <p>15</p> | <p>inadecuado del presupuesto</p> |
|  |                                          |                                                                                                                                                                  | <p>5. Desconocimiento por parte del responsable del proceso de publicar los estados financieros en la cartelera de la institución</p>                                                                      | <p>16</p> | <p>Incumplimiento os legales</p>  |
|  |                                          |                                                                                                                                                                  | <p>1, Inadecuada selección del funcionario responsable del proceso de tesorería.</p> <p>2, Demora en la consignación de los dineros</p>                                                                    | <p>17</p> | <p>Manejo indebido de dineros</p> |

|                                                                                                                                                                          |    |                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------|
| recaudados.                                                                                                                                                              |    |                       |
| <p>1, Debilidad en la seguridad de la oficina</p> <p>2, Caja fuerte sin clave de seguridad</p> <p>3, Desorganización del funcionario</p>                                 | 18 | Perdida de documentos |
| <p>1, Olvido del funcionario para realizar los registros diariamente</p> <p>2, Debilidad en el autocontrol para hacer seguimiento a los cheques devueltos y anulados</p> | 19 | Decisiones erróneas   |
| 1, No exigencia de la identificación del funcionario que viene a cobrar el cheque.                                                                                       |    |                       |

**TESORERIA**

Garantizar el recaudo de los ingresos y el pago de los compromisos de manera transparente, eficiente y oportuna

|                    |  |                                                 |                                                                                                                      |    |                                 |
|--------------------|--|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------|
| GESTION FINANCIERA |  |                                                 | 2, Debilidad en el cuidado por parte del tesorero para la entrega de cheques                                         | 20 | Error en la entrega de cheques  |
|                    |  |                                                 | 1, Desconocimiento por parte del responsable del proceso sobre la                                                    | 21 | Incumplimiento to de requisitos |
|                    |  |                                                 | 2, Debilidad en la planeación de los pagos                                                                           |    |                                 |
|                    |  | Custodiar los bienes materiales y/o suministros | 1. Fallas en los sistemas de vigilancia o seguridad.                                                                 | 22 | Hurto                           |
|                    |  |                                                 | 2. Desorganización o descuido por parte de los funcionarios encargados de almacenar los bienes en la bodega o en las |    |                                 |

|                          |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                          |                  |              |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|
| <p><b>ALMACEN</b></p>    | <p>con el fin de prestar un servicio eficaz y eficiente a todas las dependencias y clientes</p>  | <p>dependencias.</p>                                                                                                                                                                     |                  |              |
|                          |                                                                                                  | <p>1, Dishonestidad por parte de quien entrega y/o Recibe el bien.</p> <p>2. Fallas en los sistemas de vigilancia y seguridad</p> <p>3. Descuido por parte del responsable del bien.</p> | <p><b>23</b></p> | <p>Hurto</p> |
| <p><b>CAJA MENOR</b></p> | <p>Atender los pagos en efectivo de algunos gastos de menor cuantía que requiera el hospital</p> | <p>1, No tener claramente establecido las rutas que debe realizar el mensajero en sus recorridos diarios.</p>                                                                            | <p><b>24</b></p> | <p>Hurto</p> |
|                          |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                          |                  |              |

|  |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                 |                                                       |
|--|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------|
|  | <p align="center"><b>FACTURACIÓN</b></p> | <p>Generar la facturación de servicios de salud prestados en el Hospital Geriátrico San Miguel 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.</p> | <p>1, Debilidad en la institución para orientar con facilidad al usuario, pudiendo quedar en manos de un funcionario sin valores.</p> <p>2, Debilidad por parte de Gestión Humana para establecer claramente los perfiles de los funcionarios responsables del proceso de facturación</p> | <p align="center"><b>25</b></p> | <p align="center">Apropiación indebida de dineros</p> |
|  |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>1, Desconocimiento del funcionario de las funciones</p> <p>2, Negligencia del funcionario para solicitar la autorización.</p>                                                                                                                                                          |                                 | <p align="center"><b>26</b></p>                       |

|  |                     |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |    |                         |
|--|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------|
|  |                     |                                                                                                                                                                                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder y las consecuencias del incumplimiento</li> <li>2. No trasladar la queja, reclamo o sugerencia o asignarla equivocadamente</li> <li>3. Falta de idoneidad del funcionario en el tema de la queja</li> <li>5. Alto volumen de trabajo.</li> <li>6. Fallas en la revisión periódica del sistema de gestión documental</li> </ol> | 27 | Incumplimientos legales |
|  | 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. | <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 | Incumplimientos legales |

|  |                  |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |                        |
|--|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------|
|  |                  |                                                                             | <p>1. Incumplimiento de agendas.</p> <p>2. Atención del usuario sin el llenado de los requisitos</p> <p>3. Facturación incorrecta del usuario o Pagador.</p> <p>4, Inoportunidad en la atención del usuario.</p> <p>5, cobros por consulta sin pasar por la tesorería del hospital</p> | 29 | Incumplimiento legales |
|  | CONSULTA EXTERNA | Prestar un servicio integral, oportuno y con calidad en la consulta externa | <p>1, Inadecuada planificación del proceso de atención.</p> <p>2, Inadecuada admisión del usuario.</p> <p>3, Fallas administrativas que afectan la atención (materiales, medicamentos, traslados ambulancia).</p>                                                                      |    |                        |

|  |  |                                                                                                                                                                                      |                                                                                             |    |                            |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|
|  |  | Brindar atención integral al paciente en el servicio de Hospitalización; garantizando la calidad encaminada a la atención humanizada y segura, pertinencia, continuidad, privacidad, | 4, Falta de coordinación entre los diferentes procesos de apoyo involucrados en la atención | 30 | insatisfacción del usuario |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------|

|                              |                                    |                                      |                                 |
|------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| <b>RICAROD POSADA MONTES</b> | <b>CLAUDIA LORENA VARELA PEREZ</b> | <b>CARLOS ADOLFO CABALLERO ROJAS</b> | <b>ALVARO PLAZA VARGAS</b>      |
| Gerente                      | Subgerente Activa y Financiera     | Asesor Externo                       | Jefe Oficina de Control Interno |



**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO A MAPA DE RIESGOS CON CORTE A DICIEMBRE 2016**

|                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                      | ANÁLISIS                        |         | VALORACION      |            | MEDIDAS DE MITIGACION     |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------|-----------------|------------|---------------------------|
| RIESGO                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                      | Probabilidad de materialización |         | Tipo de control |            | Administración de riesgos |
| DESCRIPCION                                                                   | EFFECTOS                                                                                                                                                                                                                                                             | Casi Seguro                     | Posible | Preventivo o    | Correctivo | Evitar                    |
| En la presentación de los Planes de Acción por dependencias                   | 1. Sanción por incumplimiento de tipo legal<br><br>2. Desgaste administrativo debido a las solicitudes reiteradas para que las áreas presenten el plan.<br><br>3. Desconocimiento de las actividades a desarrollar durante la vigencia por parte de los funcionarios | X                               |         | X               |            | X                         |
| Celebración de Contratos sin el lleno de requisitos o que no se ajusten a las | 1. Incumplimiento de los principios constitucionales de la contratación estatal,                                                                                                                                                                                     |                                 |         |                 |            |                           |

|                                                                                                                                  |                                                                                                                                                       |   |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
|                                                                                                                                  |                                                                                                                                                       | X |   |   | X | X |
| Necesidades de la Entidad.                                                                                                       | <p>2, Posibles sanciones de tipo legal para la entidad.</p> <p>3. Procesos contractuales improvisados con debilidades de ejecución y seguimiento.</p> |   |   |   |   |   |
| Al determinar la modalidad de contratación para la adquisición de bienes o servicios para la ejecución de actividades misionales | <p>1. Desgaste administrativo</p> <p>2. Posibles sanciones legales</p>                                                                                |   | X | X |   | X |
|                                                                                                                                  |                                                                                                                                                       |   |   |   |   |   |

|                                                                                              |                                                                 |          |          |          |          |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <p>Deficiente nivel de seguimiento a la ejecución contractual (Supervisor / Interventor)</p> | <p>1. Pérdida de credibilidad en la imagen institucional.</p>   | <p>X</p> |          |          | <p>X</p> | <p>X</p> |
|                                                                                              | <p>2. Desgaste Administrativo.</p>                              |          |          |          |          |          |
|                                                                                              | <p>3. Posibles sanciones legales.</p>                           |          |          |          |          |          |
|                                                                                              | <p>4. Detrimiento del patrimonio de la entidad.</p>             |          |          |          |          |          |
| <p>Fraccionamiento técnico de la contratación</p>                                            | <p>1, Posibles sanciones legales, disciplinarias y fiscales</p> |          | <p>X</p> | <p>X</p> |          | <p>X</p> |
|                                                                                              | <p>1. Posibles</p>                                              |          |          |          |          |          |

|                                                                                                             |                                                                                         |          |          |          |  |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|--|----------|
| <p>Direccionamiento desde el Pliego de condiciones y/o invitación pública en los términos de referencia</p> | <p>sanciones legales</p> <p>2. Detrimiento del patrimonio de la entidad</p>             |          | <p>X</p> | <p>X</p> |  | <p>X</p> |
| <p>Adiciones a los contratos</p>                                                                            | <p>1. Posibles sanciones legales</p> <p>2. Detrimiento del patrimonio de la entidad</p> |          | <p>X</p> | <p>X</p> |  | <p>X</p> |
| <p>De la documentación pre-contractual, contractual y post contractual.</p>                                 | <p>1. Hallazgos y/o no conformidades por parte de los entes de control.</p>             | <p>X</p> |          | <p>X</p> |  | <p>X</p> |

|                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                          |  |   |   |  |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|---|--|---|
|                                                                                       | <p><b>2.</b> Investigaciones y/o posibles sanciones.</p> <p><b>3.</b> Entorpecimiento con relación al seguimiento y evaluación de la ejecución contractual</p>                                                                           |  |   |   |  |   |
| En los contratos de insumos médicos                                                   | 1, Detrimiento patrimonial                                                                                                                                                                                                               |  | X | X |  | X |
| En la contestación de la demanda, interposición de recursos, presentación de alegatos | <p>1, Decisiones dentro del proceso es desfavorable para el hospital</p> <p>2. Acciones pertinentes a que haya lugar, en contra del Abogado de la institución.</p> <p>3. Pérdida de credibilidad.</p> <p>4. Detrimiento patrimonial.</p> |  | X | X |  | X |

|                                                                                     |                                                                                          |  |   |   |  |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|---|--|---|
| No contestar en los términos establecidos acciones de tutela o derechos de petición | <b>1,</b> Investigación disciplinaria por violación al derecho de petición               |  | X | X |  | X |
|                                                                                     | <b>2,</b> Sanción legal por violación al derecho de petición.                            |  |   |   |  |   |
|                                                                                     | <b>3,</b> Pérdida de la imagen institucional e insatisfacción por parte del peticionario |  |   |   |  |   |

|                                                                                                                      |                                                               |  |          |          |  |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--|----------|----------|--|----------|
| <p>Manipular indebidamente de manera parcial o total los documentos de la historia laboral de algún funcionario.</p> | <p>1, Hallazgos por parte de los entes de control</p>         |  | <p>X</p> | <p>X</p> |  | <p>X</p> |
|                                                                                                                      | <p>2, Pérdida de información crítica</p>                      |  |          |          |  |          |
|                                                                                                                      | <p>3, Insatisfacción de los funcionarios</p>                  |  |          |          |  |          |
|                                                                                                                      | <p>4, Sanciones disciplinarias al responsable del proceso</p> |  |          |          |  |          |
|                                                                                                                      | <p>5, Daño a la imagen institucional</p>                      |  |          |          |  |          |

|                                                                                                                                             |                                                                                               |          |          |          |          |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <p>Solicitar al almacén mayor cantidad de elementos o insumos a las requeridas para la reparación de daños o mantenimiento del hospital</p> | <p>1, Detrimento patrimonial</p>                                                              | <p>X</p> |          |          | <p>X</p> |          |
| <p>Alto consumo de combustible en los recorridos realizados con la Ambulancia y la Camioneta del hospital</p>                               | <p>1, Detrimento patrimonial</p>                                                              |          | <p>X</p> | <p>X</p> |          | <p>X</p> |
| <p>Afectar rubros que no correspondan con el objeto del gasto, realizar traslados</p>                                                       | <p>1, Toma de decisiones erróneas por parte de la alta dirección y la sección financiera.</p> |          |          |          |          |          |



|                                                                                                                                 |                                                                                                  |          |          |          |          |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <p>irregulares de fondos, exceder la apropiación disponible, ordenar gastos sin facultar legal</p>                              | <p>2, Sanciones disciplinarias y penales para los funcionarios que intervienen en el proceso</p> |          | <p>X</p> | <p>X</p> |          | <p>X</p> |
| <p>No publicar mensualmente en un lugar visible para la comunidad el balance general y el estado de la actividad financiera</p> | <p>1, Sanciones por parte de los entes de control</p>                                            | <p>X</p> |          |          | <p>X</p> | <p>X</p> |
| <p>Apropiación para sí mismo o para terceros, o jineteeo del dinero en efectivo recaudado en la tesorería</p>                   | <p>1 Sanciones penales por parte de los entes de control</p>                                     |          | <p>X</p> | <p>X</p> |          | <p>X</p> |

|                                                                                                                  |                                                                                                                                        |  |   |   |  |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|---|--|---|
|                                                                                                                  | 2, Detrimento patrimonial                                                                                                              |  |   |   |  |   |
| Perdida de documentos, cheques y toquen de seguridad                                                             | 1, Fraude en cheques y en cuentas de seguridad (Detrimento patrimonial)<br><br>2, Sanciones penales para los responsables del proceso. |  | X | X |  | X |
| 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, Demandas                                                                                                                            |  |   |   |  |   |

|                                                                                                                           |                                                                                                                  |  |   |   |  |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|---|--|---|
| Entrega de cheques a personas que no corresponden o sin autorización del beneficiario                                     | 2, Mala imagen para la institución                                                                               |  | X | X |  | X |
| Pagos a contratistas o proveedores sin el cumplimiento de requisitos o retardar el pago de las obligaciones ya contraídas | 1, Demandas<br><br>2, Mala imagen para la institución                                                            |  | X | X |  | X |
| En el almacenamiento de los bienes                                                                                        | 1. Pérdida de bienes.<br><br>2. Sanciones legales para el responsable de almacenar los bienes<br><br>3. Posibles |  | X | X |  | X |

|                                                 |                                                                |   |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
|                                                 | pérdidas económicas o detrimento del patrimonio de la entidad. |   |   |   |   |   |
| En el suministro y durante el uso de los bienes | 1. Pérdida de bienes                                           |   | X | X |   | X |
|                                                 | 2. Sanciones legales                                           |   |   |   |   |   |
| Apropiación de dineros por parte del mensajero  | 1, Detrimento patrimonial                                      | X |   |   | X |   |
|                                                 |                                                                |   |   |   |   |   |

|                                                                                                                                                                               |                                               |  |          |          |  |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--|----------|----------|--|----------|
| <p>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.</p> | <p>1, Demandas</p>                            |  | <p>X</p> | <p>X</p> |  | <p>X</p> |
| <p>cobrar un menor valor al usuario sin justificación o sin previa autorización</p>                                                                                           | <p>2, Mala imagen para la institución</p>     |  | <p>X</p> | <p>X</p> |  | <p>X</p> |
|                                                                                                                                                                               | <p>1, Glosas</p>                              |  | <p>X</p> | <p>X</p> |  | <p>X</p> |
|                                                                                                                                                                               | <p>2, Pérdida económicas para el hospital</p> |  |          |          |  |          |

|                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                               |  |          |          |  |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------|----------|--|----------|
| <p>De los términos establecidos, para atender la queja, reclamo o sugerencia</p>                                               | <p>1. Investigación disciplinaria por violación a los tiempos del derecho de petición</p> <p>2. Pérdida de imagen institucional e insatisfacción por parte del quejoso</p> <p>3. Sanciones legales por violación del derecho de petición.</p> |  | <p>X</p> | <p>X</p> |  | <p>X</p> |
| <p>Al proyectar una respuesta que no sea acorde con el objeto de la queja, reclamo o sugerencia y no la absuelva de fondo.</p> | <p>1. No se emiten respuestas completas y</p> <p>2. Investigación disciplinaria por violación al derecho de petición</p> <p>3. Insatisfacción del usuario.</p>                                                                                |  | <p>X</p> | <p>X</p> |  | <p>X</p> |

|                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                  |          |  |          |  |          |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--|----------|--|----------|
| <p>Insatisfacción del usuario y del pagador</p> | <p>1. insatisfacción del usuario</p> <p>2.glosas administrativas</p> <p>3.Insatisfaccion de los clientes</p> <p>4, Hallazgos por parte de los administradores de pagos</p> <p>5, apropiación de recursos provenientes de la consulta externa</p> | <p>X</p> |  | <p>X</p> |  | <p>X</p> |
|                                                 | <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>                                                                       |          |  |          |  |          |

errores y retrasos  
diagnósticos

x

x

x

4, Glosas  
administrativas



| SEGUIMIENTO            |                                                                                                                                                                                                                                                               |                 |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descripción del riesgo | Acciones                                                                                                                                                                                                                                                      | Responsable     | Indicador                                                                                                                                                          | Seguimiento Oficina de Control Interno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Reducir                | <p>1. Recordar la entrega de Planes de acción por dependencias de forma oportuna mediante comunicaciones internas</p> <p>2. Informe trimestrales de seguimiento</p>                                                                                           | Control Interno | <p>1, Documento enviado a las dependencias recordando la elaboración de planes de acción en oct -13</p> <p>2, Cuatro (4) informes de seguimiento vigencia 2013</p> | <p>1. Se encuentra el plan operativo por proceso desde el inicio de año.</p> <p>2. Se ha realizado revisión trimestralmente en la parte financiera y el proceso producción, de igual forma se ha presentado en Junta Directiva Trimestralmente los estados financieros y Rips. Además se suscribió un plan de mejoramiento frente a las debilidades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.</p> |
|                        | <p>1. Lista de chequeo en la que se determine claramente los documentos a exigir según el tipo de contratación</p> <p>2, Análisis de conveniencia bien elaborados en los que se especifiquen claramente la necesidad que el hospital necesita satisfacer.</p> |                 | <p>1, Lista de chequeo de los contratos.</p>                                                                                                                       | <p>Se cuenta con una lista de chequeo que permite verificar el cumplimiento de todos los requisitos exigidos al momento</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|  |                                                                                                                                                                                                                   |                |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>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.</p> | Administrativa | <p>2, Análisis de conveniencia</p> <p>3, Oficio por parte de la Sección Administrativa con la relación de los contratos que el funcionario supervisará para dar inicio al mismo.</p> | <p>de realizar un contrato. Además se realiza análisis de conveniencia previo a la elaboración del contrato identificando la necesidad de llevar a cabo la contratación. A los productos y documentos básicos del modulo de planeación y gestión. Además se suscribió un plan de mejoramiento frente a las debilidades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.</p> |
|  | <p>1, Actualización del Manual de Contratación</p> <p>2, Elaborar el procedimiento de contratación</p>                                                                                                            | Administrativa | <p>1, Manual de contratación</p> <p>2, Procedimiento de contratación</p>                                                                                                             | <p>Existe un manual de contratación Acuerdo 03 de 2014 del 04 de junio 2014. Se encuentra pendiente su actualización y la elaboración del procedimiento de contratación. Además se suscribió un plan de mejoramiento frente a las debilidades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.</p>                                                                          |
|  | <p>1. Nombrar personal idóneo en la supervisión de los contratos (con conocimientos técnicos</p>                                                                                                                  | Gerente        | <p>1, Personal idóneo en la supervisión</p>                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|  |                                                                                                                                                                                                                          |                |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>conocimientos técnicos dependiendo el objeto contractual)</p> <p>2, Revisión de actividades planteadas en el contrato vrs. actividades ejecutadas con los documentos soporte + Formato de recibido a satisfacción</p> | Supervisores   | <p>de cada contrato</p> <p>2, Documentos soporte en las supervisiones de los contratos</p> | <p>1.Los contratos tienen designado la supervisión dependiendo del objeto a contratar , estos supervisores cuentan con conocimientos tecnicos del area a evaluar. 2. Para la revision de actividades y el control de ejecución de las mismas existe el informe de interventoria que se realiza mes a mes y da fe del cumplimiento de estas. Además se suscribió un plan de mejoramiento frente a las debilidades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.</p> |
|  | <p>1, Ceñirse a lo establecido en el Manual de Contratación del hospital, respetando la modalidad de contratación de acuerdo a la cuantía</p>                                                                            | Administrativa | <p>1, Contratos con la modalidad de contratación de acuerdo al Manual de contratación.</p> | <p>Los contratos que se han elaborado se han hecho acorde con el manual de contratación de la institución teniendo en cuenta las cuantias establecidas y además estan siendo rendidos al secop, sia observa y 2193 dentro delas fechas estipuladas. Además se suscribio un plan de mejoramiento frente a las debilidades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.</p>                                                                                         |
|  |                                                                                                                                                                                                                          |                |                                                                                            | <p>1.Los contratos cuentan con los estudios previos y analisis de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>1, Elaborar estudio previo y análisis de conveniencia por parte del Comité de Contratación y quienes intervienen en el objeto contractual</p>                                                                                                                         | <p>Gerencia Comité de Contratación Supervisores</p> | <p>1, Estudios previo y análisis de conveniencia</p>                                                                                                                                                                                                              | <p>conveniencia. 2. Es necesario retomar el comité de Contratación. Además se suscribió un plan de mejoramiento frente a las debildiades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.</p>                                                                          |
|  | <p>1. El supervisor del contrato debe justificar la razón por la cual es necesario realizar una adición al contrato adjuntando el análisis de conveniencia.</p>                                                                                                          | <p>Supervisor</p>                                   | <p>1, Análisis de conveniencia en adiciones de contratos</p>                                                                                                                                                                                                      | <p>A los contratos que se realizan el supervisor le solicita la adición y justifica el motivo por el cual se necesita realizarla. Además se suscribió un plan de mejoramiento frente a las debildiades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.</p>            |
|  | <p>1. Realizar un seguimiento riguroso por parte del responsable del proceso de archivo de la documentación que sale del archivo para otra dependencia</p> <p>2, Documentación foliada respetando el orden cronológico de los documentos del expediente contractual.</p> | <p>Sección Administrativa</p>                       | <p>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)</p> <p>2, Documentos foliados</p> | <p>2. El expediente donde reposa la documentación se encuentra debidamente foliadas y rotuladas mediante la tabla de retención. 3. Existe una lista de chequeo que nos permite llevar un control de la documentación que reposa en el expediente. Además se suscribió un plan de mejoramiento frente a las</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                            |                                      |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>3, Seguimiento permanente de la documentación que debe reposar en el expediente contractual por parte de la sección Administrativa</p>                                                                  |                                      | <p>3, Lista de chequeo</p>        | <p>debilidades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.</p>                                                                                                                                                                                                                                                      |
|  | <p>1, Hacer seguimiento dentro del informe de supervisión de los insumos utilizados por los profesionales, para verificar si las cantidades utilizadas son las correctas</p>                               | <p>Supervisores de los contratos</p> | <p>1, Informes de supervisión</p> | <p>Ajustar el Estatuto de Contratación en lo referente a esta debilidad. Además se suscribió un plan de mejoramiento frente a las debilidades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.</p>                                                                                                                       |
|  | <p>1, Revisión semanal de procesos en los despachos judiciales por el apoderado (inspección visual).</p> <p>2, Plantilla de seguimiento y control de las visitas realizadas a los despachos judiciales</p> | <p>Administrativa</p>                | <p>1, Plantilla</p>               | <p>Hasta la fecha no existen procesos judiciales en contra de la institución, por lo tanto no se cuenta con las plantillas de seguimiento y control de las visitas a los despachos judiciales. Además se suscribió un plan de mejoramiento frente a las debilidades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.</p> |

|  |                                                 |                       |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|-------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>1, Plantilla de seguimiento y control de</p> | <p>Administrativa</p> | <p>1, Plantilla</p> | <p>Hasta la fecha la institución ha contestado dentro de los terminos de Ley el derecho petición elevado por Diana Gricelda Torres y la acción de tutela interpuesta por Maria Griselia Sanchez. Además se suscribió un plan de mejoramiento frente a las debildiades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requiistos de la norma NTCGP 1000:2004.</p> |
|  | <p>Derechos de Petición y Tutelas</p>           |                       |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|  |                                                                                                                              |          |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>1, Registrar préstamo de las hojas de vida</p> <p>2, Realizar un inventario semestral</p> <p>3, Foliar los documentos</p> | <p>0</p> | <p>1, Registros de préstamo de hojas de vida</p> <p>2, Inventario</p> <p>3, Documentos foliados</p> | <p>Se custodian las hojas de vida en un folderama totalmente cerrado, la llave es manejada exclusivamente por la funcionaria de Talento Humano. Se establecera un formato el cual debe estar firmado por el funcionario de talento humano y la subgerente administrativo y financiero, por parte de Gestion de Calidad para establecer el control de un prestamo en casos especiales. Se realiza periodicamente chequeos los cuales se apoyan en el registro de prestamos dela hoja de vida el cual se da eventualmente. Las hojas de vida estan debidamente foliadas. Además se suscribio un plan de mejoramiento frente a las debildiades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requiistos de la norma NTCGP 1000:2004.</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                   |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;"><b>X</b></p> | <p><b>1,</b> Solicitar a los funcionarios de mantenimiento el Plan de trabajo de las actividades a realizar de manera semanal.</p> <p><b>2,</b> Realizar seguimiento mensual de las actividades realizadas por los funcionarios de mantenimiento</p> | <p style="text-align: center;">Administrativa</p> | <p><b>1,</b> Planes de Trabajo semanal</p> <p><b>2,</b> Seguimientos mensuales</p>                                                                                                                                  | <p>Se lleva registro diario de las actividades del área de mantenimiento, se esta dando cumplimiento a los requerimientos en cuanto las compras de materiales para mantenimiento de acuerdo al flujo de recursos. Además se suscribió un plan de mejoramiento frente a las debilidades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.</p> |
|                                             | <p><b>1,</b> Realizar seguimiento mensual al combustible de los vehículos a través del kilometraje reportado en la portería del hospital</p>                                                                                                         | <p style="text-align: center;">Administrativa</p> | <p><b>1,</b> Seguimiento mensual</p>                                                                                                                                                                                | <p>Para el año 2016 se implemento el suministro de combustible por medio de un chip con la estación de servicios para garantizar el uso efectivo del mismo. Además se suscribió un plan de mejoramiento frente a las debilidades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.</p>                                                       |
|                                             | <p><b>1,</b> Seguimiento mensual de la ejecución de ingresos y gastos.</p> <p><b>2,</b> Todos los gastos deben estar autorizados por el ordenador del gasto.</p>                                                                                     |                                                   | <p><b>1,</b> Documentos que soporten la verificación mensual de la ejecución de gastos.</p> <p><b>2,</b> Realizar control de firmas, todas las órdenes de pago deben estar firmadas por el ordenador del gasto.</p> | <p><b>1.</b> La ejecución mensual se produce de forma mensual y es analizada trimestral mente.</p> <p><b>2.</b> Todos los gastos estan autorizados por el ordenador del gasto se puede verificar en el proceso, antes de expedir un certificado de disponibilidad presupuestal debe llegar la solicitud firmada por elGerente ordenador del Gasto.</p>                              |



|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>3, Capacitar a los funcionarios responsables del manejo del presupuesto.</p> <p>4, Todo adición o traslado presupuestal debe tener autorización del CONFIS.</p>                                                                                                                                | Financiera | <p>3, Autorización del CONFIS para traslados presupuestales.</p>                                                                   | <p>3. Las adiciones y /o modificaciones al presupuesto que modifican el presupuesto definitivo están autorizados por el CONFIS, el gerente está facultado para realizar modificaciones como traslados internos por la Junta Directiva, ya que no modifican el presupuesto definitivo. Además se suscribió un plan de mejoramiento frente a las debilidades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.</p>                                                |
|  | <p>1, El responsable del área 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>                                                                                              | Financiera | <p>1, Publicación del balance y los estados financieros mensualmente</p>                                                           | <p>5. Los estados financieros son publicados en las carteleras y en la página WEB de la institución. Además se suscribió un plan de mejoramiento frente a las debilidades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.</p>                                                                                                                                                                                                                                 |
|  | <p>1, En el momento del recaudo del dinero, elaborar el recibo de caja institucional.</p> <p>2, Realizar consignaciones a más tardar al día siguiente de realizado el recaudo.</p> <p>3, Acto Administrativo en el que se designe el funcionario que reemplazará las funciones de la tesorera</p> | Financiera | <p>1, Recibos de caja institucionales</p> <p>2, Consignaciones bancarias a más tardar al día siguiente de la fecha del recaudo</p> | <p>1. Todos los recaudos de efectivo, cheques y demás, cuenta con su respectivo recibo de caja.</p> <p>2. Las consignaciones se realizan al día siguiente al recaudo en la institución se puede verificar en el sistema y soportes en físico.</p> <p>3. El remplazo de vacaciones se cubre con el mismo personal del área de contabilidad, carece de acto administrativo.</p> <p>Además se suscribió un plan de mejoramiento frente a las debilidades de los productos y documentos de MECI 2014 y</p> |

|  |                                                                                                                                                                  |                                        |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | en licencias o vacaciones.                                                                                                                                       |                                        | 3, Actos administrativos                                                                                                | documentos de MECI 2014 y los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|  | 1, Archivo adecuado de la información<br><br>2, Caja fuerte cerrada con claves de seguridad                                                                      | Auxiliar Administrativo                | 1, Documentación organizada dentro de los archivos que la institución tenga para tal fin.<br><br>2, Caja fuerte cerrada | 1. Se cuenta con el archivo de gestión donde toda la información se encuentra archivada y organizada.<br>2. la caja fuerte permanece cerrada y solo la maneja la encargada de tesorería.<br>Además se suscribió un plan de mejoramiento frente a las debilidades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004. |
|  | 1, Realizar conciliaciones bancarias de manera mensual y hacer los ajustes pertinentes<br><br>2, Tener claramente registrado en los libros los cheques anulados. | Auxiliares administrativos y Contables | 1, Conciliaciones bancarias mensuales<br><br>2, Control Cheques anulados y devueltos                                    | 1. Las conciliaciones bancarias se encuentran debidamente organizadas y se realizan mensualmente.<br>2. Todos los cheques anulados están debidamente organizados y controlados.<br>Además se suscribió un plan de mejoramiento frente a las debilidades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.          |
|  | 1, Minimizar al máximo el pago a contratistas o proveedores a través de cheques                                                                                  |                                        | 1, Orden de                                                                                                             | 1, Para la entrega de cheques se solicita el documento de identificación y en el caso de proveedores personas jurídicas se lleva copia de autorización y                                                                                                                                                                                                  |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>2, Solicitar identificación a la persona que viene a reclamar el cheque-</p>                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>auxiliar administrativo</p> | <p>1, Ordenes de pago con firma y cédula de la persona que reclama el cheque</p>                                                                                                                | <p>se lleva carta de autorización y el sello de la empresa. Además se suscribió un plan de mejoramiento frente a las debilidades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|  | <p>1, Lista de chequeo para verificar la documentación soporte que deben tener las cuentas de cobro de los contratistas y proveedores.</p>                                                                                                                                                                                                                   | <p>auxiliar administrativo</p> | <p>1, Lista de chequeo</p>                                                                                                                                                                      | <p>1, Se cuenta con lista de requisitos de lo que debe contener la cuentas de cobro y/o facturas. Además se suscribió un plan de mejoramiento frente a las debilidades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|  | <p>1. Registrar todos los bienes en el sistema una vez ingresan al hospital</p> <p>2. Realizar inventario general al menos 3 veces al año</p> <p>3. Monitoreo con sistemas de seguridad y servicio de vigilancia.</p> <p>4. Diligenciamiento comprobante de movimientos de almacén. (Comprobante de movimiento)</p> <p>5. Acceso restringido al almacén.</p> | <p>Técnico Operativo</p>       | <p>1. Bienes debidamente registrados</p> <p>2. Dos (2) inventarios al año</p> <p>3. Monitoreo con sistemas de seguridad y servicio de vigilancia.</p> <p>4. Formatos de movimientos almacén</p> | <p>1. Cada que se compra un bien, inmediatamente queda registrado en Contabilidad en el modulo de activos.</p> <p>2. Se realiza inventario físico una vez al año en el mes de diciembre.</p> <p>3, No se cuenta con un sistema de monitoreo de camara.</p> <p>4. Todo los movimientos que se realizan en el almacen cuentan con su documento en contabilidad, como lo son la orden de compra, la entrada al almacen y la salida del almacen.</p> <p>5. Solo esta autorizado a ingresar el almacen los responsables del proceso.</p> <p>6. La institucion cuenta con Poliza de aseguramiento de los bienes muebles e inmuebles.</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                              |                   |                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | 6. Pólizas de seguro.                                                                                                                                                                                                        |                   | 5, Pólizas de seguros                                                                                      | Además se suscribio un plan de mejoramiento frente a las debildiades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requiistos de la norma NTCGP 1000:2004.                                                                                                                                                                                                                                            |
|   | <p>1. Solicitud de bienes a través del formato establecido para tal fin</p> <p>2, Inventario individual y por bloques</p> <p>3, Toma física de inventarios por parte del Jefe de la Sección Financiera y Control Interno</p> | Tecnico Operativo | <p>1, Formatos de pedidos al almacén con el VoBo. Del Jefe de la Sección</p> <p>2, Inventarios</p>         | <p>1. Todas las solicitudes se reliazan</p> <p>2. Se realiza el inventario cada año en el mes de diciembre.</p> <p>3. El inventario se realiza en físico con el acompañamiento del departamento de contabilidad, y de control interno. Además se suscribió un plan de mejoramiento frente a las debildiades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requiistos de la norma NTCGP 1000:2004.</p> |
| 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. | 1. Los gastos de Caja menor estan debidamente autorizados, se realiza ruta de trabajo diariamente. Además se suscribió un plan de mejoramiento frente a las debildiades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requiistos de la norma NTCGP 1000:2004.                                                                                                                                         |
|   |                                                                                                                                                                                                                              |                   |                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|  |                                                                                                                                                                 |                                   |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>1, Mejorar la ubicación de la oficina de facturación a fin de que pueda quedar más al alcance del usuario</p> <p>2, Documentar el proceso de facturación</p> | <p>Responsable de Facturación</p> | <p>1, Oficina mejor ubicada</p> <p>2, Proceso Documentado</p>            | <p>1. El área de facturación se trasladó cerca al área de hospitalización y consulta externa con el fin de que todas las actividades estén integradas..</p> <p>2. El personal encargado de facturación se encuentra capacitado y con la experiencia en el mismo, de igual forma se realizara el proceso del área de facturación. Además se suscribió un plan de mejoramiento frente a las debilidades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.</p> |
|  | <p>1, Las autorizaciones de los descuentos o exoneraciones de pago deben tener el Vo. Bo. Del ordenador del gasto</p>                                           | <p>Responsable de Facturación</p> | <p>1, Autorización de descuento o exoneración firmada por el gerente</p> | <p>1. Los descuentos quedan autorizados por el gerente una vez el área de Trabajo social realice el estudio socio econominco. Además se suscribió un plan de mejoramiento frente a las debilidades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.</p>                                                                                                                                                                                                    |

|  |                                                                                                                                                                                         |                                                                            |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>1. Alarmas preventivas de vencimiento del término de respuesta</p> <p>2. Correos electrónicos al responsable del documento alertando el vencimiento con copia al jefe inmediato.</p> | <p>Funcionario responsable de responder la queja, reclamo o sugerencia</p> | <p>1, Correos electrónicos</p>                                                                  | <p>Se hace control a través de medio escrito al jefe del área responsable de la gestión y respuesta de la PQRS. Además se suscribió un plan de mejoramiento frente a las debilidades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.</p>     |
|  | <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>                           | <p>Funcionario responsable de responder la queja, reclamo o sugerencia</p> | <p>1, Correos electrónicos</p> <p>2, Visto bueno en las respuestas de las quejas o reclamos</p> | <p>Se remite a los líderes de proceso y estos son los responsables de dar respuesta dentro de los términos legales. Además se suscribió un plan de mejoramiento frente a las debilidades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004.</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                             |                                         |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>1. Capacitar al personal que asigna las citas en contratos</p> <p>2. Capacitación al personal que atiende al Usuario.</p> <p>3, Hacer controles periódicos por parte de tesorería o facturación</p>      | <p>Sección científica y facturación</p> | <p>1, Capacitaciones</p> <p>2, Quejas y reclamos</p>                                                                                                            | <p>Se realizó capacitación en el manejo de agenda digital con el programa R-Fast. En lo concerniente a la capacitación al personal que atiende a los usuarios en el segundo semestre del año 2016 se realizan talleres con el objivo de motivar en el funcionario de la institución un cambio de actitud en el proceso de atención, dichos talleres se realizan con la metodología aprendizajes significativos. Además se suscribió un plan de mejoramiento frente a las debildiades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requisitos de la norma NTCCGP 1000:2004.</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>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>En el último trimestre del año 2016 se fortalece el equipo del área asistencial con dos enfermeras que inician la elaboración de los diferentes procedimientos requeridos en los cuales esta incluido el de hospitalización. En lo concerniente al área de residencia cuando ingresa un</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|  |                                          |                                  |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 3, Estandarizar el ingreso del paciente. | Sección científica y facturación | 3, disminución de glosas administrativa | residencia cuando ingresa un nuevo usuario se valida la información del respectivo aseguramiento y se reporta a estadística área que consolida la información en la base de datos institucional. Además se suscribio un plan de mejoramiento frente a las debilidades de los productos y documentos de MECI 2014 y los requiistos de la norma NTCGP 1000:2004. |
|--|------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|