Empresa Social del Estado HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR ESE Medina	**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGIÓN SALUD MEDINA** SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO **MAPA DE RIESGOS - GESTION DE APOYO**	CODIGO:	FM-2021
		VERSION:	1
		FECHA:	25/01/2019

COMPONENTE	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ZONA RIESGO EXTREMO	
ELEMENTO	VALORACION DEL RIESGO	ZONA RIESGO ALTO	
FORMATO	MAPA DE RIESGOS	ZONA RIESGO MODERADO	
SEDE	**HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR 2021**	ZONA RIESGO BAJO	

SUBPROCESO	PROCESO	CONTEXTO ESTRATEGICO		NO. DEL RIESGO	Nombre del Riesgo	Causas	Consecuencias	CALIFICACION		Evaluación riesgo	PUNTAJE	Controles Existentes	Acciones	Responsables	Cronograma	Indicador	I trimestre 2021	Seguimiento	II trimestre 2021	Seguimiento	III trimestre 2021	Seguimiento	IV trimestre 2021	Seguimiento	% AVANCE
		INTERNO	EXTERNO					Probabilidad	Impacto																
GESTION DE APOYO	**ALMACEN**	INFRAESTRUCTURA	N/P	**1**	Daño de los elementos guardados en el almacén por humedad	Falta de reporte para los mantenimientos preventivos	Perdida de los elementos de papelería y dispositivos médicos.	1	5	**ZONA DE RIESGO ALTA**	**100%**	Mantenimiento preventivo en las canales.	Mejora de la canal de aguas o mantenimiento periódico	Gerencia, Mantenimiento y Auxiliar de Suministro	MENSUAL	Numero de elementos dañados por humedad	0	No se presento ningún caso de pérdida elementos por temas de humedad	0	No se presento ningún caso de pérdida elementos por temas de humedad	0	se hace verificación del estado de los insumos y equipos en la bodega	0	informar de manera inmediata si se llega a presentar alguna novedad	**100%**
GESTION DE APOYO	**CARTERA**	PROCESOS	N/P	**1**	Desconocimiento de los pagos efectuados por la aseguradora y facturas abonadas	no se realizaran abonos a tiempo de cada una de las cuentas medicas de la es pagadoras	aumento de las edades de cartera en cada una de las entidades pagadoras	4	4	**ZONA DE RIESGO EXTREMA**	**25**	Tesorería y presupuesto identifica los pagos efectuados e informa a contabilidad	Realizar conciliaciones mensuales entre tesorería presupuesto contabilidad y cartera de los pagos efectuados por las aseguradoras	Tesorería Presupuesto Cartera y Contabilidad	MENSUAL	Pagos identificados/ pagos efectuados por las aseguradoras	824656339/ $996960654	Solicitud de sábanas de pago ara su aplicación Amortizacion dentro del mismo mes del ingreso	$1.665.107.308/ $1.325.272.248	Aplicación de sábanas de pasgo obtenidos por las EPS Amortizaciones de saldos mensuales	$1.625.370.465/ $1.677.916.044	Solicitud de sábanas de pago Revisión de sábanas en plataforma	$838.147.293/ $1.496.834.330	Identificación de ingresos Aplicación sábanas de pago	**80%**
		PROCESOS	N/P	**2**	No cobrar el 100% de la facturación radicadas	no recaudo oportuno de la cuentas medicas, generando envejecimiento de la edades de cartera en las entidades pagadoras	generación de pocos ingresos para la IPS, lo que atrasa el pago de funcionarios y proveedores	4	4	**ZONA DE RIESGO EXTREMA**	**25**	Se realiza verificación y seguimiento continua, generando mayor control sobre la facturación radicada	Efectuar control sobre los saldos efectuados en las conciliaciones mensuales frente a los soportes fisicos	Auxiliar de cartera	PERMANENTE	Cartera cobrada/ cartera por cobrar + facturas trimestral	8996960654 / 3369464547	Circularización Mesas de trabajo y conciliación	$1.325.272.248/ $3.686.226.863	Circularización Mesas de trabajo y conciliación	$1.677.916.044/ $4.190.438.978	Realización de circulación Canalización de cartera Mesas de trabajo	$1.496.834.330/$ 4.391.390.870	Conciliacion y cruces de cartera Mesas de trabajo con la super	
		N/P	PROCESOS	**3**	Prescripciones de las cuentas	el no cobro oportuno, lo que lleva a carteras de mas de 360 dias	perdida de ingresos a la entidad	3	3	**ZONA DE RIESGO ALTA**	**25**	Ninguno	Efectuar acciones de verificación de vencimientos de facturas y presentar al asesor jurídico para el cobro coactivo antes de su prescripción	Gerencia, Auxiliar de cartera, Auditor de cuenta y Asesor Jurídico	MENSUAL	Numero de cuentas de cobro prescritas/Total de cuentas por cobrar	0	Por decrimento patrimonial no se realiza prescripción de cuentas médicas	0	No se realiza pre-escripción de cuentas médicas por decrimento patrimonial	0	No se realiza prescripción de cuentas sa realiza castigo de cartera autorizada por comité	0	no se realiza prescripción de cuentas médicas	
		N/P	ECONOMICOS	**4**	Incumplimiento al Hospital por parte de las aseguradoras de los acuerdos de pago debidamente conciliados	la entidades pagadoras retienen dichos pagos ya sea en la aplicación de glosas o devoluciones de las cuentas con el fin de atrasar los pagos a la IPS	el retraso del recaudo a tiempo de la cartera venta de servicios en salud de la entidades pagadoras	4	4	**ZONA DE RIESGO EXTREMA**	**25**	Se realizo conciliaciones con varias aseguradoras, generando acuerdos de pago	Se realiza seguimiento a los acuerdos de pagos y se lleva un control de los mismos	Gerencia y Auxiliar de cartera	PERMANENTE	Numero de acuerdo de pagos/Total recuperado	4/4	Nueva Eps	2/2	Nueva Eps	3/3	Famisanar Nueva Eps	3/3	Convida/Nueva Eps	
GESTION DE APOYO	**FACTURACION**	PERSONAL, PROCESO Y PROCEDIMIENTOS	TECNOLOGICOS	**1**	Falta de soportes para generar la facturación correspondiente en el área de Urgencias	que el personal no entregue los paquetes con los respectivos soportes, lo cual atrasa el proceso de facturación y cuando se presentan fallas en la parte de tecnologia	retraso en la facturación y cierre de mes	5	4	**ZONA DE RIESGO EXTREMA**	**80**	Gestionar de manera oportuna las cuentas medicas	Concientizar al personal asistencial en la importancia de entregar las cuentas medicas a tiempo, reinducción trimestral al personal responsable	Médicos, Auxiliar de enfermería y Facturación	PERMANENTE	Cuentas sin facturar	0	cumplimiento en los paquetes presentados	0	cumplimiento en los paquetes presentados	0	Tras la implementación de la facturación electrónica ha disminuido el riesgo que el personal no entregue los paquetes incompletos	0	Continuar con la verificación y seguimiento de los paquetes completos para el trámite pertinente	**100%**
		PROCESO Y TECNOLOGICO	N/P	**2**	oportuna radicación de las facturas en las diferentes entidades pagadoras	a veces se presentan falencias por cambio del proceso de radicación por plataformas de las diferentes entidades pagadoras	no recaudo oportuno de la venta de servicios en salud, lo cual afectaría el presupuesto	3	3	**ZONA DE RIESGO ALTA**	**20**	Se realiza seguimiento a las facturas permanente y se informa de inmediato	Concientizar al personal sobre el manejo adecuado de los soportes para temas de facturación	Médicos, Auxiliar de enfermería y Facturación	PERMANENTE	Cuentas sin soportes	0	verificación continua de la documentación	0	se verifica la documentación durante el proceso	0	se verifica permanentemente e la documentación a entregar para la facturación efectiva	0	Debido a la facturación electronica, ha mejorado la radicación de las facturas	
GESTION DE APOYO	**CAJA**	ECONOMICO	PERSONAL	**1**	Oportunidad de atención de citas asignadas- Medina	No se cuenta con recurso económico para mas personal medico para la asignación de citas	No atención para pacientes por consulta externa	4	4	**ZONA DE RIESGO EXTREMA**	**55**	Priorizar la prestación de servicio de los programas de promoción y prevención.	Vincular el personal científico para la prestación eficaz del servicio	Gerencia, Recursos Humanos y Auxiliar de Caja	MENSUAL	Numero de citas atendidas	1381	Numero de Citas atendidas sin ringuna novedad en el servicio	1084	Numero de Citas atendidas sin ringuna novedad en el servicio	1186	Numero de Citas atendidas sin ringuna novedad en el servicio	1049	Buscar estrategia para generarl la cultura de cancelar las citas	**90%**
		TECNOLOGICO	TENCOLOGIA	**2**	Resultados de laboratorio de segundo nivel de atención	No se realiza mantenimiento a los equipos de laboratorio	Resultados de exámenes alterados o con datos erróneos o demora en la entrega del resultado	5	2	**ZONA DE RIESGO ALTA**	**45**	Se realiza tomas de muestra de segundo nivel de atención y se presenta dificultad en los tiempos para la entrega de resultados.	Controlar la toma de muestras y asignar los tiempos de entrega.	Auxiliar de caja y Laboratorio	MENSUAL	Numero de laboratorios de segundo nivel de atención	1040	Numero de laboratorios atendidos	543	Numero de laboratorios atendidos	530	Numero de laboratorios atendidos	718	Numero de laboratorios atendidos	
GESTION DE APOYO	**FARMACIA**	PROCESO	ECONOMICO	**1**	Demora de la llegada de medicamentos principalmente por la distancia y por falta de existencias	En el momento no cuentan con los medicamentos solicitados	Se generan pendientes de medicamentos a los pacientes y se atrasa la facturación de dichos medicamentos	4	3	**ZONA DE RIESGO ALTA**	**20%**	Se realiza llamadas y se solicita fecha de despacho	Instalar estabilizador o UPS de energía (se tiene red de energía alterna).	Gerencia y Almacén	PERMANENTE	Numero de medicamentos perdidos o dañados	0	No se presento noveles en perdida de medicamentos	0	Se presento novedad con 8 medicamentos por tema de vencimiento	0	Se presento novedad con 10 medicamentos por tema de vencimiento	0	No se presento noveles en perdida de medicamentos	**100%**
		TECNOLOGICO	TECNOLOGICOS	**2**	Falla del Aire Acondicionado	Al no haber una forma de mantener temperatura y humedad.	Aumento de temperatura y humedad	4	3	**ZONA DE RIESGO ALTA**	**20%**	Verificar los niveles de temperatura continuamente	Realizar control diario sobre las temperaturas y humedad y reportar de inmediato para tomar acciones de mejora	Regente/Mantenimiento	PERMANENTE	Numero de fallas reportadas	0	No se presento novedades con respecto al mantenimiento de la nevera.	0	No se presento novedades con respecto al mantenimiento de la nevera.	0	No se presento novedades con respecto al mantenimiento de la nevera.	0	No se presento novedades con respecto al mantenimiento de la nevera.	
		INFRAESTRUCTURA	INFRAESTRUCTURA	**3**	Humedades	Alta humedad en las paredes y pisos	Alta humedad en las paredes y pisos	4	2	**ZONA DE RIESGO ALTA**	**15%**	Verificar las humedades en paredes	Revisión y seguimiento de humedades en el área con reporte a Mantenimiento	Regente/Mantenimiento	PERMANENTE	Numero de fallas reportadas	0	No se presenta novedad	0	Se presento una novedad y se dio priroazcion a su mantenrimeinto.	0	No se presenta novedad	0	No se presenta novedad	
		TECNOLOGICO	TECNOLOGICOS	**4**	Daño en la red o computador	Falla de energía o tormentas eléctricas	Daño en toda la red	4	3	**ZONA DE RIESGO ALTA**	**15%**	Verificar los mantenimientos trimestrales del sistema de computo	Estar pendiente de los daños y reportar de inmediato	Regente/Mantenimiento	PERMANENTE	Numero de fallas reportadas	0	No se presento novedades en temas de mantenimeinto del Computador	0	No se presento novedades en temas de mantenimeinto del Computador	0	No se presento novedades en temas de mantenimeinto del Computador	0	No se presento novedades en temas de mantenimeinto del Computador	
		INFRAESTRUCTURA	TECNOLOGICOS	**5**	Daño al paciente por no conservarse correctamente los medicamentos de cadena de frio	ruptura de la cadena de frio según la norma	Altera los componente de los medicamentos y no produce inmunidad contra la patologia a la cual extra dirigida el medicamento	4	3	**ZONA DE RIESGO ALTA**	**20%**	Mantener el área ventilada y alejada de los rayos solares	Generar mayor control en el mantenimiento de los equipos de refrigeración	Farmacia, Coordinación, biomédico	PERMANENTE	Numero de casos presentados	0	No se presenta novedad	0	No se presenta novedad	0	No se presenta novedad	0	No se presenta novedad	
		TECNOLOGICO	TECNOLOGICOS	**6**	Falla de calibración del tergo hidrómetro	La empresa no realiza el respectivo mantenimiento anual	arroja la temperatura incorrecta	2	1	**ZONA DE RIESGO BAJA**	**10%**	Verificar la aplicación de la calibración a los instrumentos	Realizar calibración de 1 a 3 años	Gerencia y Coordinación Administrativa	ANUAL	Certificados de Calibración al día.	0	No se realizo calibraciones el primer trimestre	0	No se realizo calibraciones el primer trimestre	0	No se realizo calibraciones el primer trimestre	0	No se realizo calibraciones el primer trimestre	
GESTION MISIONAL	**ODONTOLOGIA**	TECNOLOGICO	PROCESO Y TECNOLOGICO	**1**	Daño del compresor	no realizar el mantenimiento preventivo	daño del equipo biomédico y la cancelación de la agenda de pacientes	3	3	**ZONA DE RIESGO ALTA**	**30%**	se utilizara como plan de urgencia, los compresores de las unidades portátiles.	Realizar drenaje, mantenimiento preventivo y apagarlo cuando este no se encuentre en uso.	Gerencia, Coordinador Odontológico	SEMANAL	Número de citas reprogramadas por daño en el compresor	416	Se reprogramo agenda para la siguiente semana, se	0	No se presento fallas en el compresor	0	No se presento fallas en el compresor	0	No se presento fallas en el compresor	**90%**
		TECNOLOGICO	PROCESO Y TECNOLOGICO	**2**	Falla general de las lámparas de foto curado, lámparas de la unidad odontologica,exceso de uso, Piezas de mano, micro motor y cavitron	no realizar el mantenimiento preventivo	daño del equipo biomédico y la cancelación de la agenda de pacientes	3	3	**ZONA DE RIESGO ALTA**	**70%**	Rotar los instrumentos entre los odontólogos, pedir préstamo a las demás sedes de la institución.	lubricación, limpieza y desinfección, acudir a las reservas.	Gerencia, Coordinador Odontológico	MENSUAL	Numero de veces que se presenta el caso de daño en algo de los instrumentos odontológicos	5	Se realizó traslado de lámpara de fotocurado del puesto de salud de San Pedro de Jagua	5	Se realizó traslado de lámpara de fotocurado del puesto de salud de San Pedro de Jagua	5	Se realizó traslado de lámpara de fotocurado del puesto de salud de San Pedro de Jagua	5	Se realizó traslado de lámpara de fotocurado del puesto de salud de San Pedro de Jagua	
GESTION MISIONAL	**ESTADISTICA**	PERSONAL	ECONOMICOS	**1**	Perdida o confusión de Historias Clínicas	Rotación del Personal frecuentemente, mal archivadas, Datos incompletos e Incoherentes.	Demandas Judiciales por Peticiones de Usuarios, No pago por parte de las EPS	5	4	**ZONA DE RIESGO EXTREMA**	**60%**	Copiar información, llenar planilla de custodia y el Responsable del Archivo	Generar mayor control de la información, Verificar coherencia de datos,	Gerencia, Coordinación, Auxiliar de Estadística	SEMANAL	Numero de veces de perdida de información	0	No se presento novedades en cuanto a perdida de documentos	0	No se presento novedades en cuanto a perdida de documentos	0	No se presento novedades en cuanto a perdida de documentos	0	No se presento novedades en cuanto a perdida de documentos	**100%**
		PERSONAL	MEDIO AMBIENTALES	**2**	Incendio provocando daño en las historias clínicas	Fallas Eléctricas	Perdida de Información e Historias Clínicas	1	5	**ZONA DE RIESGO ALTA**	**20%**	Realizar verificación permanente a las redes eléctricas	Mejorar las instalaciones eléctricas	Gerencia, Mantenimiento	SEMANAL	Numero de veces de perdida de información	0	No se presento incendios	0	No se presento incendios	0	No se presento incendios	0	No se presento incendios	
		PERSONAL	MEDIO AMBIENTALES	**3**	Accidente laboral por archivos inestables	Bases inadecuadas de los Estantes de diferentes tamaños	Accidente laboral, Daño de Estructuras, confusión de Historias Clínicas, caídas de la escalerilla al momento de archivarlas	3	3	**ZONA DE RIESGO ALTA**	**20%**	Prevenir los accidentes de trabajo en el ingreso y egreso de las historias clínicas al organizar	Cambiar los archivadores o bajar los archivadores de los ladrillos, mandar fabricar bases adecuadas para estos	Gerencia, Mantenimiento	PERMANENTE	Numero de accidentes por caída de archivadores	0	No se presento accidente laboral	0	No se presento accidente laboral	0	No se presento accidente laboral	0	No se presento accidente laboral	
GESTION MISIONAL	**PRECONSULTA**	SOCIALES	PERSONAL	**1**	Oportunidad de atender los pacientes de los programas de PYD (medicamentos entrega)	falta de profesional para la atención por consulta externa (medico o jefe)	no cumplimiento de metas efectivas	3	2	**ZONA DE RIESGO MODERADA**	**50%**	Reorganizar las consultas con los médicos de turno para control de PYD	Mantener un medico para atender el programa de PYD	Gerencia, Talento humano	SEMANAL	Numero de citas asignadas / Numero de citas atendidas	799	Numero de citas atendidas en PYD	824	Numero de citas atendidas en PYD	666	Numero de citas atendidas en PYD	631	Numero de citas atendidas en PYD	**93%**
		SOCIALES	PERSONAL	**2**	Oportunidad de citas para control de joven y adulto mayor	los pacientes no acuden a los programas por difícil acceso	no cumplimiento de metas efectivas	3	2	**ZONA DE RIESGO MODERADA**	**50%**	Apoyo de los programas PYD Y Concurrencia	Mantener estrategias y reorganización de agenda para las citas de control de joven y adulto mayor	Coordinadora PYD, Calidad y Caja	SEMANAL	Numero de citas asignadas para control de joven / adulto mayor	67	Numero de itas atendidas de Control del joven y adulto mayor	76	Numero de itas atendidas de Control del joven y adulto mayor	52	Numero de itas atendidas de Control del joven y adulto mayor	75	Numero de itas atendidas de Control del joven y adulto mayor	
GESTION MISIONAL	**CONSULTA EXTERNA**	TECNOLOGICO	TECNOLOGICOS	**1**	Retraso en la atención del usuario por fallas en programa o falla en la energía	Caída del sistema por fallas en programa o fuente eléctrica	Inconformidad de paciente por demora en atención y entrega de formulas medicas	3	3	**ZONA DE RIESGO MODERADA**	**30%**	Realizar el diligenciamiento de la consulta de forma manual y solicitar apoyo al área de sistema para lograr una solución inmediata	Mejoramiento del Software y mantenimiento preventivo planta eléctrica	Gerencia, Ing. de Sistemas y Enfermera Jefe	OCASIONAL	Numero de fallas del sistema	5	Se presento falla en el programa de Citasaul y se corrigio de manera urgente	3	No se presento fallas en el sistema	7	No se presento fallas en el sistema	1	Se presento mantenimiento preventivo en la planta electrica	**80%**
		PERSONAL	RESPONSABILIDAD SOCIAL	**2**	Retraso en la atención de las consultas por incumplimiento del paciente	Pacientes que no avisan con anterioridad la inasistencia o llegan tarde por desplazamientos largos	Retraso de la agenda y acumulación de pacientes generando inconformidad en los demás usuarios	3	3	**ZONA DE RIESGO MODERADA**	**35%**	Reprogramar consulta para el paciente	Generar mayor compromiso a los pacientes en el cumplimiento de las citas, llegando media hora antes	Caja y Enfermera Jefe	OCASIONAL	Numero de Inasistencia a CX	336	Se presento inasistencia a CX	363	Se presento inasistencia a CX	480	Se presento inasistencia a CX	381	Se presento inasistencia a CX	
		PERSONAL	TALENTO HUMANO	**3**	Retraso en la atención de las consultas por incumplimiento del funcionario	Alta demanda de pacientes y falta de personal medico para atender.	Inconformidad del paciente por falta de médicos para atender citas	3	3	**ZONA DE RIESGO MODERADA**	**35%**	Reubicar la atención con otro medico de turno	Capacitar al personal medico en autocontrol en el cumplimiento de la agenda	Talento Humano, Caja y Enfermera Jefe	OCASIONAL	Numero de pacientes por inconformidad de la Atención del Servicio falta de medico	0	No se presento novedades sobre alguna inconformidad o falta medica	0	No se presento novedades sobre alguna inconformidad o falta medica	0	No se presento novedades sobre alguna inconformidad o falta medica	0	No se presento novedades sobre alguna inconformidad o falta medica	

GESTION MISIONAL	LABORATORIO CLINICO	TECNOLOGICOS	MEDIO AMBIENTALES	1	Contaminación y/o daño de las muestras por deficiencia en la conservación y transporte de las mismas. .	Mala practica en la aplicación de normas de bioseguridad, inadecuado manejo de cadena de frio.	Contaminación del personal expuesto a manipulación.	1	5	ZONA DE RIESGO ALTA	40%	Uso de medidas de bioseguridad en áreas de trabajo, Mantener cadena de frio de las muestras.	Mantenimiento preventivo de neveras y refrigeradores. Socialización de Protocolo de Toma, transporte, y conservación de Muestras.	Gerencia y Laboratorio	PERMANENTE	Numero de muestras contaminadas/o dañadas por defiende cadena de frio.	0	No se presento	0	No se presento	0	no se presento	0	se realizo mantenimiento preventivo de manera oportuna a equipos biomedicos	100%
		TECNOLOGICOS	MEDIO AMBIENTALES	2	Riesgo por contacto del personal: exposición de muestra - Bacilos copia	No se cuenta con cámara de flujo laminar y se expone al contacto el personal al momento del cultivo.	Contaminación del personal expuesto a manipulación	1	5	ZONA DE RIESGO ALTA	60%	Bioseguridad y descontaminación del área	Implementar Cabina de flujo laminar	Gerencia y Laboratorio	PERMANENTE	Numero de personal contaminado por contacto con la muestra-Bacilos copia.	0	No se presento	0	No se presento	0	no se presento	0	No se presento	
GESTION MISIONAL	URGENCIAS	TECNOLOGICO	TECNOLOGICOS	1	Oportunidad en la atención al usuario por no clasificación (TREAGE)	Por fallas en el sistema, por congestión en el servicio, por falta de personal.	Queja y molestias en los usuarios	2	3	ZONA DE RIESGO MODERADA	40%	Se realiza una pre consulta para detectar el traje correspondiente, para conocer las condiciones del paciente	Se asigna una auxiliar de enfermería para reclasificar el TREAGE	Medico de Urgencia y Auxiliar de Enfermería	PERMANENTE	Numero de pacientes que ingresan a urgencias/pacientes atendidos	3424,00	Las 52 personas catalogados por triage 5 se por CE	3650,00	Se cumplió con la atención del servicio	3508	Se cumplió con la atención del servicio	3714	Se cumplió con la atención del servicio	100%
		PERSONAL	N/P	2	No existencia de medicamentos en momentos de emergencia	Falta de revisión a la entrega de turno	Inseguridad en el servicio y puede causar perdida de vida de un paciente	5	4	ZONA DE RIESGO EXTREMA	60%	Realizar seguimiento por medio de control diario de turno	Entrega de medicamentos en cada cambio de turno y control del disponible	Medico de Urgencia y Auxiliar de Enfermería	PERMANENTE	Medicamentos en stock	100%	Permanente en Stock	100%	No hubo novedades	100%	no se presento dificultades con los medicamentos	100%	no se presento dificultades	
GESTION MISIONAL	VACUNACION	INFRAESTRUCTURA	SOCIAL	1	Daño al paciente por no conservarse correctamente los biológicos	ruptura de la cadena de frio según la norma	Altera los componente de los biológicos y no produce inmunidad contra la enfermedad a la cual extra dirigida la vacuna	3	2	ZONA DE RIESGO MODERADA	30%	Mantener el área ventilada y alejada de los rayos solares	Generar mayor control en el mantenimiento de los equipos y el aire acondicionado	Vacunación, Coordinación y Mantenimiento	PERMANENTE	Numero de Biológicos contaminados	0	No se presento perdida de biologicos	0	No se presento perdida de biologicos	0	No se presento perdida de biologicos	0	No se presento perdida de biologicos	95%
		PERSONAL	SOCIAL	2	Contaminación de los elementos de vacunación y uso del kit de derrames	En la mala limpieza del área de vacunación, en el almacenamiento y aplicación de los biológicos.	Produce enfermedades al vacunador y aquellas personas que tengan contacto con el fluido.	1	4	ZONA DE RIESGO ALTA	20%	Realizar limpieza donde se va ha realizar el lavado de los elementos de vacunación	Se realizo el montaje de la mesa de embalaje para vacunación	Gerencia, Vacunación	PERMANENTE	Numero de componentes contaminados	0	No se presento novedades con la conservación	0	No se presento novedades con la conservación	0	No se presento novedades con la conservación	0	No se presento novedades con la conservacion	
		TECNOLOGICO	TECNOLOGICOS	3	Perdida o retraso de información por herramienta sistemática.	El no mantenimiento del equipo de computo y la inadecuada capacidad del internet según la circular 044 de 2013.	Perdida de información y retraso en la entrega de informes, control y seguimiento al sistema de información nominal del PAI.	3	2	ZONA DE RIESGO MODERADA	30%	Copiar información en USB y/o generar copia de seguridad en Y	Generar mayor control de la información y permanentemente realizar copia de seguridad	Gerencia, Vacunación	SEMANAL	Numero de veces de perdida de información	1	No se ha realizado copia de seguridad en este trimestre	0	se presento novedad en la informacion por parte de la eps Ecoopsos a la Secretaria de	0	No se ha realizado copia de seguridad en este trimestre	0	No se ha realizado copia de seguridad en este trimestre	
		PERSONAL	N/P	4	Sufrir accidente laboral con elementos corto punzantes contaminados (agujas)	falencias en el uso del contenedor de pared y reencauchar agujas	Adquirir enfermedades como Hepatitis B, VIH y otras.	4	4	ZONA DE RIESGO EXTREMA	10%	Aislar los elementos del personal para evitar el riesgo y luego desechar al contenedor correspondiente	Reubicación para la zona de vacunación	Gerencia, Vacunación	Permanente	Numero de accidentes de trabajo por elementos contaminados	0	No se presento accidentes de trabajo	0	No se presento accidentes de trabajo	0	No se presento accidentes de trabajo	0	No se presento accidentes de trabajo	
GESTION DE APOYO	TESORERIA Y PRESUPUESTO	ECONOMICO	ECONOMICO	1	Insuficiencia en el recaudo según proyección de ingresos presupuestada para la vigencia	Demora en el proceso de contestación y conciliación de glosas con las EAPB y giro de los recursos por parte de estas.	No pago de la totalidad de la obligaciones contraídas	5	4	ZONA DE RIESGO EXTREMA	60%	Seguimiento a compromisos de pago firmados con las EAPB, y mesas de conciliación	Asistencias a mesas de seguimiento de la Circular 030 y Supe salud, asistencia a reuniones de conciliación con las EAPB, Iniciar acciones pertinentes que permitan un recaudo efectivo (cobro coactivo, cobro persuasivo, cobro judicial)	Gerencia y Cartera	PERMANENTE	Total recaudo por venta de servicios de salud / Ventas de servicios de salud - Cartera Corriente	404468393 /1106322 253	Se cumplio con la programacion para el primer trimestre	932683923/174 0601856	Se cumplio con la programacion para el primer trimestre	180004294O /29 62132007	Se cumplio con la programacion para el primer trimestre	59%	Se cumplio con la programacion para el primer trimestre	93%
		PERSONAL	PERSONAL	2	Presentación Informes extemporáneos	Desconocimiento de la normatividad y plazos para presentación de informes	Sanciones	1	1	ZONA DE RIESGO BAJA	20%	Viso control	Entrega de informes en plazos establecidos	Gerencia, Presupuesto, Todas las áreas involucradas en la entrega de la información	PERMANENTE	Informe extemporáneos / Total de informes presentados	0/7	Todos los Informes financieros fueron presentados dentro de los terminos	0/7	Todos los Informes financieros fueron presentados dentro de los terminos	0/7	Todos los Informes financieros fueron presentados dentro de los terminos	0/7	Todos los Informes financieros fueron presentados dentro de los terminos	
		TECNOLOGICO	TECNOLOGICOS	3	Daño en base de datos del sistema de información	Numero de equipos insuficientes y poca capacidad de almacenamiento en el servidor	Perdida de la información histórica, dificultad para la consolidación de datos y posterior presentación de nuevos informes	2	2	ZONA DE RIESGO BAJA	20%	Restricción de acceso al servidor	Mantenimiento preventivo al servidor, depuración copias de la base de datos, adquisición de un servidor con mayor capacidad de almacenamiento	Gerencia, Tesorería y Tics	PERMANENTE	No. De copias a la base de datos / 90 días	90/90	No se presento inconvenientes, con el cambio de servidors se aseguro la estabilidad e integridad de la informacion del sistema de CITISALUD.	90/90	No se presento inconvenientes, con el cambio de servidors se aseguro la estabilidad e integridad de la informacion del sistema de CITISALUD.	90/90	No se presento inconvenientes, con el cambio de servidors se aseguro la estabilidad e integridad de la informacion del sistema de CITISALUD.	90/90	No se presento inconvenientes, con el cambio de servidors se aseguro la estabilidad e integridad de la informacion del sistema de CITISALUD.	
GESTION DE APOYO	CONTABILIDAD	PROCESO	N/P	1	Perdida de documentos soportes	Traspapele de documentos entre las diferentes áreas	Dificultad en el proceso de conciliación de datos o seguimiento a procesos, registros contables sin soporte idóneo	1	1	ZONA DE RIESGO BAJA	20	Gestionar la entrega o préstamo de soportes entre las diferentes áreas	Verificación de documentos entregados y recibidos por el responsable directo	Contabilidad, Auxiliar administrativo (tesorería)	OCASIONAL	No. De documentos extraviados / Total pagos generados en el trimestre	668	No se presento perdidad de soportes	421	Se presento una perdida de una carpeta extraviada y se recupero informacion	508	No se presento perdidad de soportes	369	No se presento perdidad de soportes	98%
		PERSONAL	N/P	2	Retrasos en el cierre mensual de las diferentes áreas	Dificultad en identificación de pagos, falta de soportes para facturación, demora en entrega de pedidos en el área de almacén	Crecimiento de la cartera, demora en radicación de cuentas, demora en entrega de pedidos físicos a las diferentes áreas	5	3	ZONA DE RIESGO EXTREMA	40	Seguimiento a admisiones pendientes por facturar, seguimiento a reporte de consignaciones pendientes por descargar	Envío de correos y verificación virtual en plataformas de EAPB para la identificación de pagos, Seguimiento permanente a las cuentas medicas por parte del área de facturación	Auxiliar contable, Contador, Auxiliar de cartera, Auxiliares de facturación	PERMANENTE	No. De admisiones pendientes de facturar / Total Admisiones en el Trimestre	1 . / 2245	No se tiene pendientes facturas por ingresar al sistema contable	5. / 2215	No se tiene pendientes facturas por ingresar al sistema contable	10. / 3260	No se tiene pendientes facturas por ingresar al sistema contable	23./3365	No se tiene pendientes facturas por ingresar al sistema contable	
		TECNOLOGICO	N/P	3	Daño en base de datos del sistema de información	Des configuración del servidor por cortes en fluido eléctricos no programados, capacidad de almacenamiento para copias de bases de datos	Perdida de la información histórica de todas las áreas, dificultad para la consolidación de datos y posterior presentación de nuevos informes	2	2	ZONA DE RIESGO BAJA	40	Verificación de Backus almacenadas en el servidor	Programación de Backus diario a la base de datos del sistema de información	Auxiliar de Contabilidad, Área de sistemas	PERMANENTE	Numero de copias de respaldo	90	Se presentaron 1 copias de seguridad	90	Se presentaron 1 copias de seguridad	90	Se presentaron 1 copias de seguridad	90	Se presentaron 1 copias de seguridad	
GESTION DE APOYO	CONTRATACION	PERSONAL	N/P	1	Contratación errada por no aplicación correcta del proceso	repetición del proceso	la información del documento no corresponda al personal contratado	4	1	ZONA DE RIESGO MODERADA	50%	Verificar previamente la Información del proceso	Realizar socialización por áreas al personal sobre el cumplimiento de los requisitos de la contratación	Gerencia, Asesor jurídico, Auxiliar de contratación	OCASIONAL	No. De contratos con errores	0	No se presento novedades con los contratos	0	No se presento novedades con los contratos	0	No se presento novedades con los contratos	0	No se presento novedades con los contratos	92%
		INFRAESTRUCTURA	N/P	2	Incurrir en delitos por perdida de documentos soportes de los procesos	el espacio adecuado para el archivo de la documentación de contratación	perdida de soportes para la certificación requeridas por algún contratista	1	1	ZONA DE RIESGO BAJA	25%	Archivarlos en caja con las secuencia del numero de contratos	Establecer un sitio para ubicar todos los documentos relacionados con los procesos de contratación	Gerencia, Asesor jurídico, Auxiliar de contratación	OCASIONAL	Numero de soportes perdidos	0	Se presento perdida de documentacion y se volvio a completar	0	Se presento perdida de documentacion y se volvio a completar	0	No se presento perdidad de documentos	0	Se presento perdida de documentacion y se volvio a completar	
		PERSONAL	N/P	3	Falta de seguimiento al cumplimiento de polizas-contratacion	el personal contratado no realiza la solicitud de las pólizas a tiempo	no hay garantía por incumplimiento	1	1	ZONA DE RIESGO BAJA	25%	Verificación de los documentos que componen los requisitos mínimos para el contrato	Establecer controles y seguimiento permanente a los documentos	Gerencia, Contratación y Auxiliar de Suministro	OCASIONAL	Numero de contratos x Numero de Pólizas	1	No se presento novedades	0	No se presento novedades	0	No se presento novedades	0	No se presento novedades	
GESTION DE APOYO	SIAU	SOCIALES	PROCESOS	1	Confianza en los resultados de los datos a los usuarios en la encuesta de satisfacción	Falla en el seguimiento al respectivo proceso	Mal porcentaje de veracidad por parte de la comunidad	1	1	ZONA DE RIESGO BAJA	50%	Encuesta de satisfacción aplicada a la comunidad	Personal del área del SIAU	Gerencia, Recursos Humanos	PERMANENTE	Numero de Usuarios Encuestados	348	Realización encuestas de las tres sedes	303	Realización encuestas de las tres sedes	417	Aplicación del formato de encuestas	305	Realización encuestas de las tres sedes	90%
		SOCIALES	PROCESOS	2	PQRS inconformidad de los usuarios con los funcionarios	Mala educación de la importancia del proceso a realizar por parte de ellos	Baja participación de los procesos de PQRS	4	4	ZONA DE RIESGO EXTREMA	50%	Seguimiento a las quejas y reclamos presentado por los usuarios	Verificación de registro de las quejas y reclamos	Coordinador SIAU	PERMANENTE	Numero de quejas y reclamos del servicio prestado por los funcionarios	18	Seguimiento plan de mejoramiento	13	Aplicación del plan de mejoramiento	11	plan de mejoramiento	7	Aplicación del plan de mejoramiento	
GESTION MISIONAL	RAYOS X	PROCESO	N/P	1	Enfermedades asociadas a la exposición por no utilizar implementos de seguridad	Falta continua de capacitación por parte del profesional seguridad y la salud en el trabajo	enfermedad laboral	5	4	ZONA DE RIESGO EXTREMA	40%	Hacer uso de los implementos de seguridad	Administrar los elementos de protección personal adecuadamente	Gerente y Tecnólogo en Radiología	PERMANENTE	Malformaciones genéticas, indicadores de morbilidad y mortalidad	0	No se presento novedades	0	No se presento novedades	0	No se presento novedades	0	No se presento novedades	100%
		PERSONAL	N/P	2	Radiación al paciente por repetición de estudios	por cambios de la red eléctrica, falta de explicación del proceso a la hora de la toma.	no predecibles .y falta de información	5	2	ZONA DE RIESGO MODERADA	20%	Se realiza explicación del proceso de Rayos X	Concientizar al paciente de forma educativa	Tecnólogo en Radiología	PERMANENTE	Numero de artefactos	0	No se presento novedades	0	No se presento novedades	0	No se presento novedades	0	No se presento novedades	
		PROCESO	N/P	3	Valoración previa antes de ser remitidos a un examen tan de rayo X (Gestantes)	se debe evitar tomar radiologia las maternas y brindarles mas información sobre las causas	procesos por reclamaciones	2	5	ZONA DE RIESGO EXTREMA	40%	Se realiza una verificación verbal antes de la toma de Rayos X	Solicitar apoyo del área pertinente para evitar errores	Gerencia, Medico y Tecnólogo en Radiología	PERMANENTE	Numero de personal devuelto	0	No se presento novedades	0	No se presento novedades	0	No se presento novedades	0	No se presento novedades	
GESTION DE APOYO	TALENTO HUMANO	PERSONAL	N/P	1	Capacitación de personal	1. Baja asistencia en las capacitaciones internas 2. Incumplimiento en el Plan de Capacitación. 3. Bajo control en la medición de la eficacia de las capacitaciones.	1. Mala realización de las funciones. 2. Equivocaciones, errores, incumplimiento, desentendimiento entre funcionarios. 3. Mala imagen de la Institución. 4. Mala prestación del servicio.	5	4	ZONA DE RIESGO EXTREMA	60%	1. Planillas de asistencia a capacitaciones 2. Seguimiento a plan de Capacitaciones	Seguimiento al Programa de capacitación de acuerdo a lo planeado para la vigencia y medición de la eficacia de las mismas.	Talento humano	MENSUAL	Numero de capacitaciones realizadas/numero de capacitaciones programadas	28./119	Por dificultad a nivel nacional de la Pandemia CORONAVIRUS COVID 19 se reprogramo las capacitaciones hasta nueva orden	15./119	Por dificultad de salud publica, se viene realizando las capacitaciones de formata virtual y con metodo de evalución.	15/.119	Por dificultad de salud publica, se viene realizando las capacitaciones de formata virtual y con metodo de evalución.	13./119	Por dificultad de salud publica, la falta de personal y por las multiples actividades que se cruzan con otras como auditorias, visitas y visitas tecnicas	70%
		PERSONAL	N/P	2	Errores en la liquidación de nóminas y pago de seguridad social fuera del tiempo legal establecido	Errores que se pueden presentar en la liquidación o generación de nóminas Incumplimiento actualización de novedades de personal Pago indebido de aportes y/o fuera del tiempo legal	1. Pagos errados en la nómina de funcionarios 2. Demandas laborales 3. Sobrecostos por porcentaje de mora por el no pago a tiempo o datos mal liquidados en nómina. 4. No atención al empleado en seguridad social por no informar la novedad 5. Sanciones para la entidad por incumplimiento de la legislación laboral	2	3	ZONA DE RIESGO MODERADA	40%	Seguimiento y Revisión periódica de los resultados detectados por los asistentes en el proceso de liquidación y pago de nóminas Planilla de ingresos mensuales mediante operador de aportes en línea	Registro de novedades de nómina reportados en la carpeta correspondiente. Revisión y seguimiento de la nomina liquidada para pago. Revisión del listado para la inclusión de las novedades y verificación de pago Registro de errores del aplicativo ASOPAGOS en la generación de la nómina	Talento humano	EVENTUAL	Numero de errores generados por el programa CITISALUD.	0	No se presento novedades	0	No se presento novedades	0	No se presento novedades	0	No se presento novedades	
GESTION DE APOYO	SERVICIOS GENERALES	PERSONAL	MEDIO AMBIENTALES	1	Contaminarse con implementos que puedan estar contagiados con enfermedades infectocontagiosas	Riesgo alto del personal de consulta prioritaria cuando dejan elementos contipulantes en las sabanas (Jeringas)	Peligro de trasmisión de enfermedades por causa de un pinchazo	1	4	ZONA DE RIESGO ALTA	50%	Usar los implementos de seguridad, verificar cuidadosamente que las sabanas o trapeadores no contengan implementos que puedan ocasionar o transmitir infecciones	Concientizar al personal de urgencias que el material biológico debe ser desechado en los lugares correspondientes	Médicos, Auxiliar de Enfermería y Servicios generales	OCASIONAL	Numero de veces donde se encuentre medicamentos o implementos desechados en sitios no correspondiente	0	No se presento novedades	0	No se presento novedades	0	No se presento novedades	0	No se presento novedades	100%
		PERSONAL	MEDIO AMBIENTALES	2	Contaminarse con residuos en sala de partos	Riesgo alto del personal de consulta prioritaria cuando dejan elementos contipulantes en las sabanas (Jeringas)	Peligro de trasmisión de enfermedades por causa de un pinchazo	1	4	ZONA DE RIESGO ALTA	50%	Vaciar el liquido de la caneca con la debida protección y pasarlo a las bolsas rojas desecharlo de acuerdo al manejo de protocolo correspondiente	Concientizar al personal de la sala de partos que el material biológico debe ser desechado en los lugares correspondientes y usar las medidas de protección quirúrgicos.	Médicos, Auxiliar de Enfermería y Servicios generales	PERMANENTE	Numero de implementos encontrados en canecas de liquidos	0	No se presento novedades	0	No se presento novedades	0	No se presento novedades	0	No se presento novedades	
GESTION MISIONAL	AMBULANCIA	PROCESO	ECONOMICO	1	Ambulancia dañada en el momento de prestar el servicio	Falta de revisión al momento de recibir turno y control del mismo	Que no se logre prestar el servicio	1	1	ZONA DE RIESGO BAJA	15%	Buen uso de los elementos y de los vehículos	Revisión y mantenimiento preventivo en los cambios de turno	Conductores	PERMANENTE	Numero de servicios solicitados / Numero de servicios atendidos	100%	Permanente	100%	Permanente	100%	Permanente	90%	Permanente	97%
		PROCESO	ECONOMICO	2	Bala de oxigeno desocupada	falta de control y seguimiento durante el turno	Que no se pueda prestar el servicio durante un traslado y se llegue a complicar el paciente	1	5	ZONA DE RIESGO ALTA	35%	Se verifica periódicamente, antes de cualquier eventualidad	Se realiza entrega de turno y se verifica la bala de oxigeno su estado informando inmediatamente	Medico, Auxiliar de Enfermería y Conductor	PERMANENTE	Numero de veces que la Bala de oxigeno esta desocupada	0	Permanente	0	Se verifica la bala de oxigeno	0	Se verifica en los cambios de turno	0	Permanente	
		PROCESO	N/P	3	No diligenciamiento completo de la remisión y evolución medica en fondo y forma	mayor control y seguimiento en la información para un proceso de remisión	Que durante el traslado al Hospital se presente novedades y no se llegue a recibir el paciente	3	4	ZONA DE RIESGO EXTREMA	50%	La Auxiliar de enfermería verifica cada proceso y procedimiento antes de la salida de la remisión	Antes de la salida se confirma la documentación y se verifica el dx	Medico, Auxiliar de Enfermería y Conductor	PERMANENTE	Numero de veces sin la documentación completa en la remisión	0	Permanente	0	Permanente	0	Permanente	0	Permanente	

GESTION DE APOYO	**SG-SST**	PERSONAL	N/A	**1**	Incumplimiento de los planes de mejora, falta de participación, sensibilidad y responsabilidad del riesgo, falta de puesto de trabajo para reubicación.	No se realiza la actualización de la accidentabilidad y las enfermedades laborales de la empresa.	Se puede presentar el aumento de la accidentabilidad y las enfermedades laborales si no se tiene el control pertinente.	3	3	**ZONA DE RIESGO ALTA**	**60**	Se lleva el control diario del Indice de accidentabilidad, indice de severidad y las enfermedades laborales que se presenta en la empresa	Después de cada reporte de accidente laboral a la ARL SURA, se realiza la respectiva investigación del accidente y por ultimo se registra en la tabla de índice de accidentabilidad	PROFESIONAL EN SST	PERMANENTE	NUEMRO DE ACCIDENTES/ NUMERO DE HORAS TRABAJADAS	240	No se presento	6/.624	No se presento	1/240.	Se realiza el reporte	3/.240	Se realiza el FURAT (Formato Único de Reporte de Accidente de Trabajo)	**90%**
		N/A	NORMATIVIDAD	**2**	Cambio en la Legislación.	Cambios normativos en la implementación del SG-SST	Se debe ajustar todo el sistema de gestión de acuerdo a la normatividad y/o legislación que se va dando en el transcurso del tiempo.	3	3	**ZONA DE RIESGO ALTA**	**40**	Se estableció la MATRIZ LEGAL en el SG-SST	Se realiza control mensual de la matriz legal realizado la actualización de la normatividad que se halla modificado y/o generado.	PROFESIONAL EN SST	PERMANENTE	NUMERO DE CASOS PRESENTADOS	1	No se presento	0	No se presento	0	Se realiza el reporte	0	Se realiza el FURAT (Formato Único de Reporte de Accidente de Trabajo)	
GESTION DE APOYO	**GESTION DOCUMENTAL**	PERSONAL	N/P	**1**	Rotación del personal del Hospital	Alta rotación de labores ejecutando actividades no propias del cargo afectando el normal desarrollo de la Gestion Documental en la Empresa	Perdida de tiempo para ejecutar las actividades propias del PINAR. Mas demora en el proceso de mejoramiento archivístico	3	3	**ZONA DE RIESGO ALTA**	**70%**	La gerencia junto con la coordinación administrativa tienen la potestad de administrar labores según lo requieran	Se expone la gravedad que resulta de realizar otras actividades inherentes del PINAR	Gerencia/ Gestion documental	PERMANENTE	Numero de horas inherentes a la labor/ numero de dias laborales	28%	permanente	40%	se contrata apoyo para la ejecución de la labor	60%	Permanente	50%	Permanente	**80%**
		N/P	TECNOLOGICOS	**2**	Caída de la Red de Información	Dificultades con Internet. - Dificultades con el servidor. - Dificultades con la energía eléctrica.	imposibilidad momentánea de cumplir con necesidades relacionadas con el proceso de Gestion Documental, desde la producción pasando por las diferentes etapas del ciclo vital, hasta la organización en el archivo central e histórico. Esto no implica perdida de información	3	3	**ZONA DE RIESGO ALTA**	**30%**	Área de sistemas y tecnologías	Acatar las ordenes y estar pendiente de las advertencias del área de sistemas en los cuales realizan los reportes de los cortes de la red	Sistemas tecnológicos y de información - Gestion Documental	PERMANENTE	Numero de perdidas de red / Numero de dias laborales al mes	30%	Se restablece la red para continuar la labor	30%	Se restablece la red para continuar la labor	30%	Se restablece la red para continuar la labor	30%	Se restablece la red para continuar la labor	
GESTION MISIONAL	**AREA DE INFORMES**	PROCESOS-TECNOLOGIA	TECNOLOGICOS	**1**	Riesgo de un accidente eléctrico	Cables expuestos al contacto con el piso y con las funcionarios	Accidente laboral, daño de equipos, perdida de la información que se reporta a las EPS.	1	4	**ZONA DE RIESGO ALTA**	**50%**	Tener precaución para evitar el contacto con los cables	Realizar verificación para corregir o minimizar el riesgo	MANTENIMIENTO/ SGSST	PERMANENTE	NUMERO DE CASOS PRESENTADOS	0	No se presento	0	Se revisa cableado prevención electrica	0	Se guarda en diferentes archivos como prevención de perdida de información	0	Revisión de cableado de la oficina	**100%**
		PERSONAL	MEDIO AMBIENTALES	**2**	Alteraciones visuales	Exceso de iluminación artificial y tiempo frente a la pantalla del computador	Aumento de la probabilidad de la perdida de visión y cansancio ocular, dolor de cabeza	4	2	**ZONA DE RIESGO ALTA**	**50%**	Realizar las pausas activas según la normatividad del SGSST	Solicitar valoraciones pertinentes con profesionales oculares	FUNCINARIAS DEL ÁREA DE INFORMES	PERMANENTE	NUMERO DE CASOS PRESENTADOS	0	Valoración por especialista Optometria	0	Realización de pausas activas	0	uso adecuado de gafas	0	Uso adecuado de gafas y posición correcta	

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	**93%**