

# ESE HOSPITAL EDUARDO ARREDONDO DAZA

## Matriz Mapa Riesgos 2024

<b>Proceso:</b> GESTIÓN DE LA CALIDAD - (GARANTÍA DE LA CALIDAD SIAU)													
<b>Objetivo:</b> Garantizar la mejora continua de los procesos previniendo y detectando desviaciones que afecten la gestión y afectación a sus Grupos de Valor.													
<b>Alcance:</b> Aplica para todos los procesos de obligatorio cumplimiento del sistema obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud.													
Identificación del riesgo							Análisis del riesgo inherente						
Referencia	Impacto	Causa Inmediata	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad Inherente	%	Criterios de impacto	Observación de criterio	Impacto Inherente	%	Zona de Riesgo Inherente
4	Reputacional	hallazgos en Auditorías internas y externas	incumplimientos y/o no conformidades en la prestación	Posibilidad de afectación reputacional por hallazgos en las Auditorías internas y externas debido	Usuarios, productos y practicas,	180	Media	60%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia	Moderado	60%	Moderado

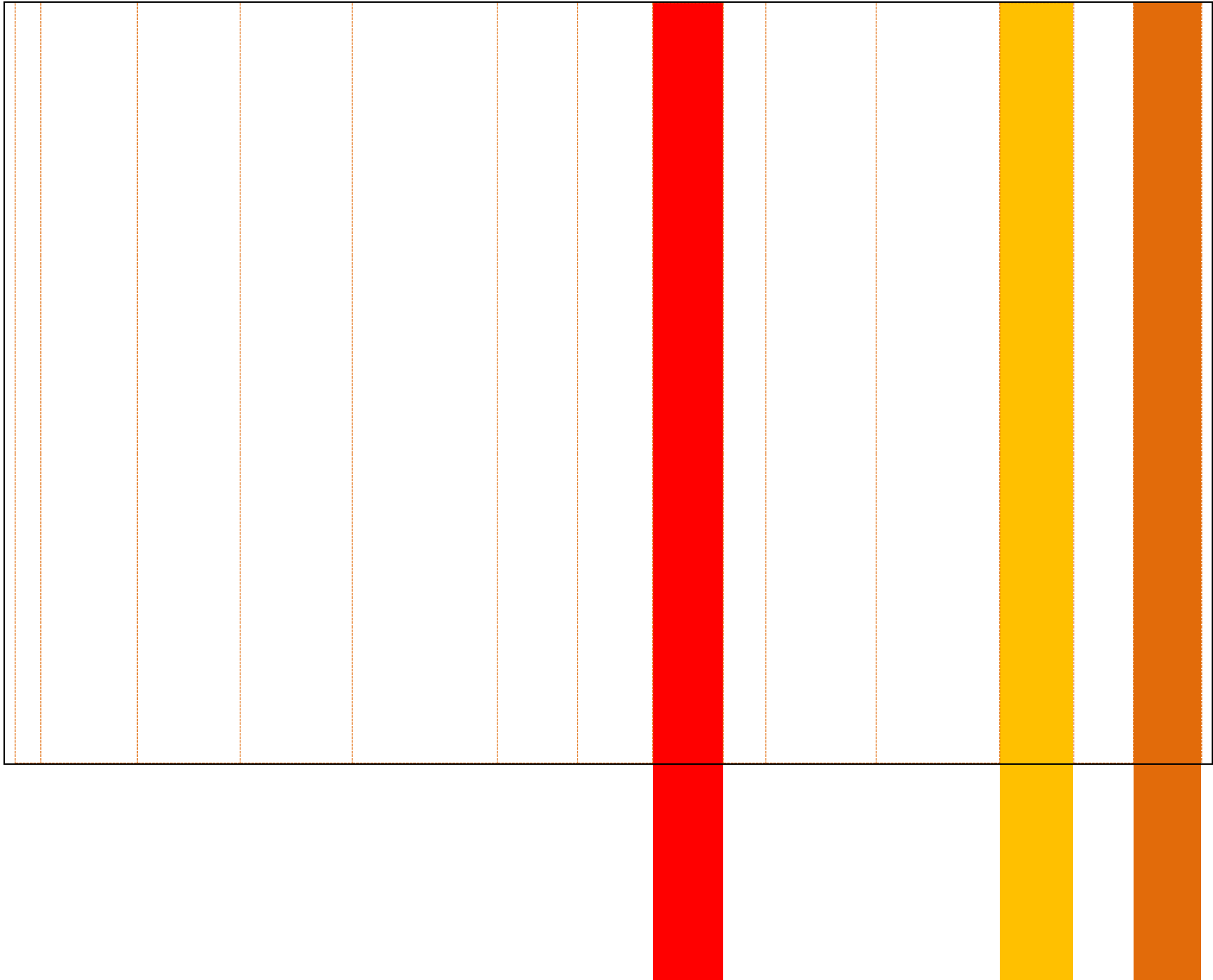
			del servicio.	a incumplimientos y/o no conformidades en la prestación del servicio.	organizacionales				frente al logro de los objetivos	frente al logro de los objetivos			
5	Reputacional	insatisfacción de los Grupos de Valor	incumplimiento a las necesidades del usuario	Posibilidad de afectación reputacional por Insatisfacción de los Grupos de Valor debido a incumplimiento	Usuarios , productos y practicas , organizacionales	1200	<b>Alta</b>	80%	El riesgo afecta la imagen de alguna área de la organización	El riesgo afecta la imagen de alguna área de la organización	<b>Leve</b>	20%	<b>Moderado</b>

				a las necesidades del usuario.									
3													
<b>Proceso</b> :	PROCESOS MISIONALES DE ATENCIÓN URGENCIAS, AMBULATORIOS, INTERNACIÓN, RIAS, APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA, ATENCIÓN ASISTENCIAL DEL PACIENTE EN SEDES HABILITADAS (Sede principal San Martín, Centros Urbanos: (CDV, Rafael Valle Meza, El Carmen, Mayales, Nevada), Puestos Rurales de salud: (21 Puestos en las zona Norte y Sur del Municipio de Valledupar), SERVICIO TAB.												
<b>Objetivo</b> o:	Brindar atención a los pacientes y sus familias de acuerdo a sus necesidades, en los servicios de salud habilitados por la ESE con calidad, humanización, seguridad, con suficiencia de recursos y capacidad instalada contribuyendo a la promoción y mantenimiento de la salud, aportando al mejoramiento de la calidad de vida d ela población que atiende.												

**Alcance**

Aplica para todo Proceso Misional enfocado a la prestación de los servicios de salud habilitados como oferta institucional de la ESE HEAD en sus diferentes sedes, centros y puestos de salud a lapoblación del municipio de Valledupar zona urbana y rural.

Identificación del riesgo							Análisis del riesgo inherente						
Referencia	Impacto	Causa Inmediata	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad Inherente	%	Criterios de impacto	Observación de criterio	Impacto Inherente	%	Zona de Riesgo Inherente
6	Económico y Reputacional	demandas	daño al paciente (evento adverso) en los servicios de salud prestados en la ESE HEAD	Posibilidad de afectación reputacional y económica por demandas debido a daño al paciente (evento adverso) en la prestación del servicio de salud en la ESE HEAD	Usuarios, productos y prácticas, organizacionales	350000	<b>Muy Alta</b>	100 %	Entre 100 y 500 SMLMV	Entre 100 y 500 SMLMV	<b>Mayor</b>	80%	<b>Alto</b>



7	Reputacio nal	inoportunid ad de la atención	insuficientes recursos, insumos, elementos, reactivos, medicament os para la prestación de los servicios asistenciales y de apoyo diagnóstico terapéutico	Posibilidad de afectación reputacional por inoportunidad de la atención debido a insuficientes recursos, insumos, elementos, reactivos, medicamentos para la prestación de los servicios asistenciales y de apoyo diagnóstico terapéutico asistenciales y de apoyo diagnóstico terapéutico	Usuarios , product os y practica s, organiza cionales	350000	<b>Muy Alta</b>	100 %	Entre 50 y 100 SMLMV	Entre 50 y 100 SMLMV	<b>Modera do</b>	60%	<b>Alto</b>
---	------------------	-------------------------------------	--	--	--	--------	---------------------	----------	----------------------------	-------------------------	----------------------	-----	-------------

8	Reputacio nal	Detrimen to patrimonial	favorecimien to en el proceso de atención al usuarios de los servicios	Posibilidad de afectación económica por detrimento patrimonial debido a favorecimiento en el proceso de atención al usuarios de los servicios	Ejecucio n y Administ racion de proceso s	480	<b>Media</b>	60 %	Entre 10 y 50 SMLMV	Entre 10 y 50 SMLMV	<b>Menor</b>	40%	<b>Moder ado</b>
---	------------------	----------------------------	---	---	---	-----	--------------	---------	------------------------	------------------------	--------------	-----	----------------------

9	Reputacio nal	hallazgos auditorias externas de calidad	incumplimien to requisitos del sistema obligatorio de garantía de la calidad	Posibilidad de afectación reputacional por hallazgos auditorias externas de calidad debido a incumplimiento requisitos del sistema obligatorio de garantía de la calidad.	Usuarios , producto s y practica s , organiza cionales	128	Media	60 %	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Moderado

10	Reputacional	eventos adversos zona rural	Negación de la Población objeto para recibir la prestación del servicio	Posibilidad de afectación reputacional por eventos adversos zona rural debido a insuficientes medidas de supervisión y control a la prestación del servicio	Usuarios, productos y prácticas, organizacionales	35000	Muy Alta	100 %	El riesgo afecta la imagen de alguna área de la organización	El riesgo afecta la imagen de alguna área de la organización	Leve	20%	Alto

				asistencial de los centros y puestos de salud rural.									
11	Económico	incumplimiento metas	pérdida de usuarios	Posibilidad de afectación económicas por incumplimiento metas debido a pérdida de usuarios	Usuarios , productos y practicas ,	125000	<b>Muy Alta</b>	100 %	Entre 100 y 500 SMLMV	Entre 100 y 500 SMLMV	<b>Mayor</b>	80%	<b>Alto</b>

					organiza cionales								
1 2	Reputacio nal	Pérdida de imagen	fallas de calidad por el deterioro de las instalaciones	Posibilidad de afectación reputacional por Pérdida de imagen debido a fallas de calidad por el deterioro	Usuarios , producto s y practica s , organiza cionales	125000	<b>Muy Alta</b>	100 %	El riesgo afecta la imagen de alguna área de la organización	El riesgo afecta la imagen de alguna área de la organización	<b>Leve</b>	20%	<b>Alto</b>

				de las instalaciones									
13	Económico y Reputacional	sanción	accidentes de tránsito durante la prestación del Servicio de Transporte	Posibilidad de afectación económica y reputacional por investigación y sanción debido a accidentes de	Usuarios, productos y prácticas,	132	Media	60 %	Entre 100 y 500 SMLMV	Entre 100 y 500 SMLMV	Mayor	80%	Alto

			Asistencial Básico	tránsito durante la prestación del Servicio de Transporte Asistencial Básico o Unidades móviles	organizacionales								
13A	Reputacional	investigación	uso del Servicio de Transporte Asistencial Básico o	Posibilidad de afectación reputacional por investigación debido a uso del	Daños Activos Físicos	480	Media	60%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos	Moderado	60%	Moderado

			Unidades Móviles para beneficio de terceros.	Servicio de Transporte Asistencial Básico para beneficio de terceros.			usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos		
<b>Proceso</b> :	GESTIÓN FINANCIERA (PRESUPUESTO, TESORERÍA- PAGOS Y RECAUDO, CONTABILIDAD)									
<b>Objetivo</b> :	Mantener la viabilidad económica de la ESE, la competitividad financiera cumpliendo con el registro y validación Contable y Presupuestal, administrando los recursos financieros, generando los Estados Contables como apoyo a la Sostenibilidad económica de la ESE.									
<b>Alcance</b> :	Aplica para todo proceso financiero para la gestión de los recursos económicos que garanticen la adecuada gestión, funcionamiento y prestación de los servicios que presta la ESE HEAD en sus diferentes sedes, centros y puestos de salud.									

Identificación del riesgo							Análisis del riesgo inherente						
Referencia	Impacto	Causa Inmediata	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad Inherente	%	Criterios de impacto	Observación de criterio	Impacto Inherente	%	Zona de Riesgo Inherente
14	Económico y Reputacional	Hallazgos auditorías	incumplimiento norma presupuestal	Posibilidad de afectación económica y reputacional por Hallazgos auditorías debido a incumplimiento norma presupuestal	Usuarios, productos y practicas, organizacionales	480	<b>Media</b>	60%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	<b>Moderado</b>	60%	<b>Moderado</b>

15	Económico y Reputacional	sanciones	sobre ejecución de contratos de bienes y/o prestación de servicios, sin el lleno de requisitos	Posibilidad de afectación económica y reputacional por sanciones debido a pago de obligaciones no adquiridas por sobre ejecución de contratos de bienes y/o prestación de servicios, sin el lleno de requisitos.	Ejecución y Administración de procesos	480	Media	60 %	Entre 50 y 100 SMLMV	Entre 50 y 100 SMLMV	Moderado	60 %	Moderado
----	--------------------------	-----------	--	--	--	-----	-------	------	----------------------	----------------------	----------	------	----------

16	Económico	detrimento patrimonial	Insuficientes medidas de supervisión y control (Arqueos)	Posibilidad de afectación económica y reputacional por detrimento patrimonial Insuficientes medidas de supervisión y control (Arqueos).	Usuarios , productos y practicas , organizacionales	480	Media	60 %	Entre 10 y 50 SMLMV	Entre 10 y 50 SMLMV	Menor	40 %	Moderado
----	-----------	------------------------	--	---	---	-----	-------	------	---------------------	---------------------	-------	------	----------

17	Económico y Reputacional	sanciones	inoportunidad de reporte de información a las entidades de vigilancia y control en Aplicativo MSPS (SIHO) Ship, Secop, entre otros.	Posibilidad de afectación económica por sanciones debido a inoportunidad de reporte de información a las entidades de vigilancia y control en Aplicativo MSPS (SIHO) Ship, Secop, entre otros.	Ejecución y Administración de procesos	350000	Muy Alta	100 %	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60 %	Alto
----	--------------------------	-----------	---	--	--	--------	----------	-------	--	--	----------	------	------



18	Económico y Reputacional	eventos adversos por la calidad o insuficiencia de los bienes y servicios adquiridos para la prestación del servicio	inadecuado proceso de adquisición de bienes y servicios	Posibilidad de afectación económica y reputacional por eventos adversos por la calidad o insuficiencia de los bienes y servicios adquiridos para la prestación del servicio debido a inadecuado proceso de adquisición de bienes y servicios	Ejecución y Administración de procesos	460	Media	60%	El riesgo afecta la imagen de alguna área de la organización	Leve	20%	Moderado
----	--------------------------	--	---	--	--	-----	-------	-----	--	------	-----	----------

19	Económico y Reputacional	suspensión del servicio	fallas de la dotación técnica, requeridos para la prestación del servicio	Posibilidad de afectación económica y reputacional por suspensión del servicio por fallas de la dotación técnica, requeridos para la prestación del servicio	Daños Activos Fisicos	90	Media	60%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Moderado
20	Económico y Reputacional	inoportunidad en la entrega de pedidos de almacén o farmacia	desabastecimiento frente a las necesidades urgentes para la prestación del servicio Recepcionar Bienes que no se ajustan a las calidades y cantidades exigidas en los pliegos y compras	Posibilidad de afectación reputacional y económica por inoportunidad en la entrega de pedidos de almacén o farmacia debido a desabastecimiento frente a las necesidades Urgentes de los Servicios asistenciales	Usuarios, productos y practicas organizacionales	460	Media	60%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Moderado

<b>Proceso</b> :	GESTIÓN JURIDICA- PROCESAL Y CONTRACTUAL:											
<b>Objetivo</b> :	Gestionar los procesos judiciales, extrajudiciales y administrativos, velando por preservar los intereses de la ESE y asesorar a la gerencia en los asuntos jurídicos que esta requiera, así como en los procesos de Contratación de los Bienes y servicios requeridos para el normal funcionamiento Institucional.											
<b>Alcance:</b>	Aplica para todos los procesos Jurídicos y de contratación que adelante la ESE HEAD, conforme a la normatividad vigente que le aplica y Estatutos internos de la ESE HEAD.											
<b>Identificación del riesgo</b>						<b>Análisis del riesgo inherente</b>						
<b>Referencia</b>	<b>Impacto</b>	<b>Causa Inmediata</b>	<b>Causa Raíz</b>	<b>Descripción del Riesgo</b>	<b>Clasificación del Riesgo</b>	<b>Frecuencia con la cual se realiza la actividad</b>	<b>Probabilidad Inherente</b>	<b>%</b>	<b>Criterios de impacto</b>	<b>Impacto Inherente</b>	<b>%</b>	<b>Zona de Riesgo Inherente</b>
21	Reputacional	conflicto de intrés	manipulación de un tercero a procesos legales	Posibilidad de afectación reputacional por conflicto de interés por	Ejecucion y Administracion de procesos	480	Media	60%	El riesgo afecta la imagen de alguna área de la organización	Leve	20%	Moderado

			o de contrata ción	manipulació n de un tercero a procesos judiciales o de contratación								
2 2	Económico y Reputacion al	proceso s jurídico s fallados en contra	debido a incumpl imiento de plazos y recursos jurídicos	Posibilidad de afectación económica por procesos	Ejecucion y Administ racion de procesos	480	Media	60%	Entre 100 y 500 SMLMV	Mayor	80%	Alto

del  
hospital

en  
procesos  
de  
demandas

jurídicos  
fallados en  
contra del  
hospital  
debido a  
incumplimiento de  
plazos y  
recursos  
jurídicos en  
procesos de  
demandas.



2 3	Económico y Reputacional	Hallazgo fiscal en auditoría externa	conflicto de interés en procesos de contratación	Posibilidad de afectación económica y reputacional por hallazgo fiscal en auditoría externa debido a conflicto de interés en procesos de contratación.	Usuarios, productos y prácticas , organizac ionales	480	<b>Media</b>	60%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	<b>Moderado</b>	60%	<b>Moderado</b>
--------	--------------------------------	---	---	---	---	-----	--------------	-----	---	-----------------	-----	-----------------

24	Reputacional	conflicto de interés del servidor público	inadvertencia oportuna a la alta dirección de situaciones en procesos de contratación o jurídicos	Posibilidad de afectación reputacional por conflicto de interés del servidor público debido a inadvertencia oportuna a la alta dirección de situaciones en procesos de contratación o jurídicos.	Ejecución y Administración de procesos	480	Media	60%	El riesgo afecta la imagen de alguna área de la organización	Leve	20%	Moderado
<b>Proceso</b>		<b>GESTIÓN DEL RECURSO TECNOLÓGICO</b>										
:												

<b>Objetivo :</b>	Implementar, desarrollar y mantener una plataforma tecnológica de hardware y software que contribuya a la captura, confidencialidad, generación de datos y comunicación de todos los procesos organizacionales, logrando que la información sea oportuna, confiable y transparente para la toma de decisiones del Hospital e información pública de interés de los grupos de valor.)											
<b>Alcance:</b>	Aplica para todo proceso sistematizado en la ESE HEAD garantizando seguridad de la información, oportunidad, exactitud, fidelidad en los dinámicos conforme a la norma vigente.											
<b>Identificación del riesgo</b>						<b>Análisis del riesgo inherente</b>						
<b>Referencia</b>	<b>Impacto</b>	<b>Causa Inmediata</b>	<b>Causa Raíz</b>	<b>Descripción del Riesgo</b>	<b>Clasificación del Riesgo</b>	<b>Frecuencia con la cual se realiza la actividad</b>	<b>Probabilidad Inherente</b>	<b>%</b>	<b>Criterios de impacto</b>	<b>Impacto Inherente</b>	<b>%</b>	<b>Zona de Riesgo Inherente</b>
25	Económico	demanda por violación a la intimidad del paciente	entrega de historia clínica a persona no autorizada	Posibilidad de afectación económica por demanda por violación a la intimidad del paciente debido a la entrega de historia clínica a persona no autorizada.	Usuarios, productos y prácticas, organizacionales	350000	Muy Alta	100%	Entre 100 y 500 SMLMV	Mayor	80%	Alto

					zacion ales							
2 2	Económico y Reputacion al	pérdida de información	fraude en los sistemas informáticos de la institución	Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de información debido a fraude en los sistemas informáticos de la institución	Usuarios, productos y practicas , organizacio nales	350000	<b>Muy Alta</b>	100%	Entre 100 y 500 SMLMV	<b>Mayor</b>	80%	<b>Alto</b>

Reputacional	hallazgos auditoría externas	incumplimiento en la publicación de información institucional en sitios web de ley (transparencia, Atención al Usuario, Sigep,	Posibilidad de afectación reputacional por Hallazgos auditoría externas debido a incumplimiento en la publicación de información institucional en sitios web de ley (transparencia,	Usuarios, productos y practicas , organizacionales	480	<b>Media</b>	60%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	<b>Moderado</b>	60%	<b>Moderado</b>

			Secop, Chip, Planes decreto 612, etcétera)	Atención al Usuario, Sigep, Secop, Chip, Planes decreto 612, etcétera)							
<b>Proceso</b> :	GESTIÓN FINANCIERA (FACTURACIÓN):										
<b>Objetivo</b> :	Ofertar servicios de salud y gestionar la contratación del portafolio aprobado por la institución, gestionando la generación y radicación de la facturación oportunamente, con calidad para disminuir el riesgo de la glosa y aumentar el recaudo que contribuya la sostenibilidad financiera del HEAD..										
<b>Alcance</b> :	Aplica para todo proceso administrativo de la atención para efectos de cobro y recaudo del valor del servicio, desde la admisión o ingreso del paciente, hasta el recaudo efectivo de los recursos económicos por concepto del servicio prestado.										
<b>Identificación del riesgo</b>						<b>Análisis del riesgo inherente</b>					

Referencia	Impacto	Causa Inmediata	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad Inherente	%	Criterios de impacto	Observación de criterio	Impacto Inherente	%	Zona de Riesgo Inherente
27	Económico y Reputacional	aumento glosas y devoluciones	desconocimiento de la normatividad que rige la relación entre prestadores y aseguradores	Posibilidad de afectación económica y reputacional por aumento glosas y devoluciones debido a desconocimiento de la normatividad que rige la relación entre prestadores y aseguradores.	Usuarios, productos y practicas, organizacionales	350000	Muy Alta	100%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Moderado	60%	Alto

28	Económico y Reputacional	disminución ingresos	servicios prestados dejados de facturar en beneficio de un tercero	Posibilidad de afectación económica y reputacional por disminución ingresos debido a servicios prestados dejados de facturar en beneficio de un tercero.	Usuarios, productos y practicas, organizacionales	350000	Muy Alta	100 %	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Modera do	60 %	Alto
----	--------------------------	----------------------	--	--	---	--------	----------	-------	--	--	-----------	------	------



29	Económico y Reputacional	insatisfacción del talento humano	falta de recursos para el cumplimiento de la labor	Posibilidad de afectación económica y reputacional por insatisfacción del talento humano, debido a	Ejecución y Administración de procesos	800	Alta	80%	Entre 10 y 50 SMLMV	Menor	40%	Moderado
----	--------------------------	-----------------------------------	--	--	--	-----	------	-----	---------------------	-------	-----	----------

				falta de recursos para el cumplimiento de la labor								
29A	Reputacional	inadecuado proceso de selección	presión externa en beneficio de terceros	Posibilidad de afectación económica y reputación	Ejecución y Administración de procesos	800	Alta	80%	El riesgo afecta la imagen de alguna área de la organización	Leve	20%	Moderado

onal por  
inadecu  
ado  
proceso  
s de  
selecció  
n por  
presión  
externa  
en  
benefici  
o de  
terceros

**\*Nota:** La columna referencia se sugiere para mantener el consecutivo de riesgos, así el riesgo salga del mapa no existirá otro riesgo con el mismo número. Una entidad puede ir en el riesgo 150 pero tener 70 riesgos, lo que permite llevar una traza de los riesgos. Esta información la debe administrar la Oficina Asesora de Planeación o Gerencia de Riesgos.

Fuente: Adaptado de Curso Riesgo Operativo Universidad del Rosario por Dirección de Gestión y Desempeño Institucional de Función Pública, 2020, aplicado en la ESE HEAD en 2023 aportada a la ESE HEAD en Capacitación DAFP 2022..

