



MATRIZ DE RIESGOS INSTITUCIONAL

CÓDIGO:	FECHA DE ELABORACIÓN:
FRGES-014	26 DE OCTUBRE DE 2018
VERSIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
03	03 DE NOVIEMBRE DE 2020
	HOJA: DE:



PROCESO		ATENCIÓN AMBULATORIA - Consulta externa					FECHA ACTUALIZACIÓN				13 de noviembre de 2020			
OBJETIVO DEL PROCESO		Garantizar que el usuario que asista a consulta externa, reciba una atención integral con el fin de satisfacer sus necesidades en salud.												
SUBPROCESO /SERVICIO	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSAS	CONSECUENCIAS	CONTROLES ACTUALES	P	C	NR	NR	NUEVOS CONTROLES PROPUESTOS	RESPONSABLE	PLAZO	INDICADOR	SEGUIMIENTO
Atencion Ambulatoria	No disponibilidad de agenda	Proceso	<ol style="list-style-type: none"> Sobredemanda de pacientes en algunas especialidades El médico especialista no se presenta a la consulta por contingencias Médico especialista no llega a tiempo para realizar su consulta Falla en el software y hardware Profesionales Médicos insuficientes para atender la demanda del servicio Poca disponibilidad de Recursos para contratación. 	<ol style="list-style-type: none"> Insatisfacción del usuario Complicaciones en la condición clínica del paciente Daño de la imagen institucional Quejas y reclamos 	<ol style="list-style-type: none"> Revisión mensual de uso de capacidad instalada y demanda instistfecha 	3	3	9	RIESGO MEDIO	<ol style="list-style-type: none"> Informes de seguimiento y gestión 	Coordinadores del servicio. Control Interno de Gestión.	Trimestral	<ol style="list-style-type: none"> Oportunidad de inicio de consulta. Oportunidad de asignación de citas Satisfacción de atención Tiempo promedio de duración de consulta % de uso de capacidad instalada % de capacidad no utilizada 	Oficina Control Interno de Gestión
Atencion Ambulatoria	Toma inadecuada de signos vitales	Proceso	<ol style="list-style-type: none"> Calibración de Equipos Experticia del personal 	<ol style="list-style-type: none"> Errores en la toma de conducta clínica 	<ol style="list-style-type: none"> Plan de mantenimiento Verificación a toma de signos vitales 	2	3	6	RIESGO MEDIO	<ol style="list-style-type: none"> Retroalimentación de hallazgos a personal 	Enfermera consulta externa. Coordinador del servicio	Trimestral	Reporte de eventos adversos	Oficina Control Interno de Gestión
Atencion Ambulatoria	Información inadecuada o incompleta sobre trámites posteriores a consulta	Proceso	<ol style="list-style-type: none"> Tiempo insuficiente para postconsulta por congestión del servicio Desconocimiento de trámites para cada aseguradora 	<ol style="list-style-type: none"> Inoportunidad en la atención del paciente Trámites innecesarios para la atención 	<ol style="list-style-type: none"> Actualización de información de acuerdo a contratos vigentes. 	2	3	6	RIESGO MEDIO	<ol style="list-style-type: none"> Seguimiento y reporte de novedades con módulo de citas 	Enfermera consulta externa. Auxiliares de enfermería. Atención al usuario	Según Evento	N/A	Oficina Control Interno de Gestión
Atencion Ambulatoria	Error en proceso de asignación de citas (guardado de información)	Proceso	<ol style="list-style-type: none"> Fallas en el sistema Desconocimiento de algunos aplicativos por parte del personal Actualizaciones del software 	<ol style="list-style-type: none"> Asignación inadecuada de citas Quejas de los usuarios 	<ol style="list-style-type: none"> Solicitud de verificación de fallos en módulos de asignación de citas en software 	2	3	6	RIESGO MEDIO	<ol style="list-style-type: none"> Soporte técnico con proveedor del software Ajuste según necesidades del servicio 	Personal Call Center. Coordinación del Servicio. Área de sistemas.	Según Evento	N/A	Oficina Control Interno de Gestión

Atencion Ambulatoria	Cambio de agenda inoportuno	Proceso	1. Permisos y citaciones por parte de especialistas para ausentarse del servicio 2. Casos fortuitos como incapacidades o accidentes.	1. Reprogramación de agendas 2. Dificultad para ubicar a todos los usuarios	1. Proyección de circular con directrices para cambios de agenda en consulta externa	3	3	9	RIESGO MEDIO	1. Seguimiento a cumplimiento de directrices	Coordinador del servicio. Subgerencia de Prestación de Servicios.	Mensual	N/A	Oficina Control Interno de Gestión
Atencion Ambulatoria	Registro en paciente equivocado	Proceso	1. Ingreso erróneo de datos de identificación del usuario 2. Verificación inadecuada de datos del usuario	1. Registro inadecuado de conducta clínica 2. Necesidad de generar enmiendas a los registros 3. Trámites administrativos para el usuario.	1. Verificación de registro corroborando identificación del usuario	2	3	6	RIESGO MEDIO	1. Reporte y seguimiento a errores en la identificación del usuario	Enfermera consulta externa. Auxiliares de enfermería. Atención al usuario.	Permanente	N/A	Oficina Control Interno de Gestión
Atencion Ambulatoria	Movimiento repetitivo y posturas prolongadas	SST-Biomécanico	Apoyo en la movilización de pacientes. Traslado de equipos	Trastornos osteomusculares de diversa magnitud y severidad	MNSOC-003 V2 Sistema de vigilancia epidemiológica para los trabajadores expuestos a factor de riesgo ergonómico Pausas activas	2	3	6	RIESGO MEDIO	Educación en higiene postural y mecánica corporal	SST Coordinador del Servicio	Trimestral	N/A	SST - OCI
Atencion Ambulatoria	Locativos - áreas de trabajo con espacios insuficientes	SST-Seguridad	Necesidad de ampliar capacidad de respuesta	Golpes, acumulación de muebles y equipos	Organización y distribución de áreas	1	3	3	RIESGO BAJO	Análisis de espacios cuando se requiera ampliación de capacidad instalada	Recursos físicos Coordinador del servicio	Según Evento	N/A	SST - OCI
Atencion Ambulatoria	Sustancias alergicas y tóxicas	SST-Químico	Exposición a sustancias químicas peligrosas.	Intoxicaciones, lesiones de diversa magnitud y severidad. Lesiones fatales	MNSOC-005 Sistema de vigilancia epidemiológico para los trabajadores expuestos a factor de riesgo biológico	1	3	3	RIESGO BAJO	Fortalecimiento y capacitación en uso de elementos de protección personal Revisión de necesidades y dotación de EPP	SST Coordinador del Servicio	Semestral		SST - OCI

Atencion Ambulatoria	Agentes patógenos	SST-Químico Corresponde a riesgo biológico	Exposición a usuarios con patologías infecciosas en la realización de consulta y procedimientos	Enfermedades transmisibles	MNSOC-005 Sistema de vigilancia epidemiológico para los trabajadores expuestos a factor de riesgo biológico	2	3	6	RIESGO MEDIO	Fortalecimiento y capacitación en uso de elementos de protección personal Revisión de necesidades y dotación de EPP	SST Coordinador del Servicio	Semestral	N/A	SST - OCI
----------------------	-------------------	---	---	----------------------------	--	---	---	---	--------------	--	---------------------------------	-----------	-----	-----------