



MAPA DE RIESGO POR PROCESOS

Código: PL-F-MR-01
 Versión: 01
 Vigencia: 29/03/2017
 Página 1 de 1

PROCESO: ATENCION AL USUARIO

OBJETIVO DEL PROCESO: Atender y brindar soluciones oportunas a las inquietudes de los usuarios, garantizando la satisfacción del mismo.

CONTEXTO EXTRATEGICO			INDENTIFICACION DEL RIESGO				VALORACION DEL RIESGO						SEGUIMIENTO							
No.	Factores externos	Factores internos	Riesgo	Causas	Consecuencias	Tipo de riesgos	Riesgo Inherente			Controles	Resultado Valoración controles	Riesgo Residual			Acciones Preventivas	Responsable de la acción	Periodo Seguimiento	Fecha de Inicio	Fecha de terminación	Registro-Evidencia
							Probabilidad (L3)	Impacto (L3)	Nivel			Probabilidad (L3)	Impacto (L3)	Nivel						
1		Ampliacion de la infraestructura, causa incomodidad en los usuarios en cuanto acceso a la institucion El personal con el que cuenta el proceso no cubre los requerimientos a las necesidades de la población atendida. Se informa y orienta usuarios de todo el departamento que acceden a los servicios en la institucion, de igual manera se da a conocer la red de servicios a los usuarios que lo solicitan	Inadecuada información al usuario y su familia durante la estancia en la ESE.	Ampliacion de la infraestructura, causa incomodidad en los usuarios en cuanto acceso a la institucion El personal con el que cuenta el proceso no cubre los requerimientos a las necesidades de la población atendida. Se informa y orienta usuarios de todo el departamento que acceden a los servicios en la institucion, de igual manera se da a conocer la red de servicios a los usuarios que lo solicitan	Demoras en la atención Reprocesos Insatisfacción del usuario y su familia No respuestas atendidas a las necesidades del usuario	OPERATIVO	4	3	Moderado	verificar el diligenciamiento adecuada de la ruta de informacion	30	4	3	Moderado	elaboracion del Plan de Mercadeo 2Implementación de las estrategias	Gerente, Asesor de Planeación, sub Gerente Científico, Asesora de Calidad	trimestral	Junio	diciembre	Plan e Mercadeo y divulgación de evidencias de las mismas (radio, prensa escrita)
2		Cambios permanentes del personal del proceso y la rotación en los servicios.. Se cuenta con una encuesta de forma física, más no con una herramienta adecuada para validar la información, para la aplicación de las estandarizaciones del proceso y los continuos cambios de los procedimientos para tramitar respuesta.	Alteración y Sesgo en la aplicación, de la encuesta	Cambios permanentes del personal del proceso y la rotación en los servicios.. Se cuenta con una encuesta de forma física, más no con una herramienta adecuada para validar la información, para la aplicación de las encuestas.	Datos errados en los indicadores reportados No implementación de acciones de mejora inadecuadas Implementación de acciones innecesarias	OPERATIVO	2	3	Bajo	Validar la información de las encuestas realizadas, por empresas responsables de pago	30	2	3	Bajo						
3		estandarización del proceso y los continuos cambios de los procedimientos para tramitar respuesta. Falta de compromiso del proceso implicado en la queja, Incumplimiento de la normatividad Posibles riesgos jurídicos Imagen institucional se	oportunidad en la respuesta a las quejas por parte de las áreas implicadas	Estandarización del proceso y los continuos cambios de los procedimientos para tramitar respuesta. Falta de compromiso del proceso implicado en la queja, Incumplimiento de la normatividad Posibles riesgos jurídicos Imagen institucional se ve afectada de una forma negativa	Falta de oportunidad en la implementación de acciones de mejora Sanciones por vencimiento de terminos. Detrimiento patrimonial	OPERATIVO	4	4	Alto	Realizar Entrega inmediata a los líderes del proceso donde se desprende la queja.	30	4	4	Alto	Socialización de proceso de quejas y reclamos. Seguimiento de quejas y reclamos en comités institucionales	SIAU, calidad, control interno	trimestral	Junio	Diciembre	actas de socialización, actas de comité

	Eliana Plata Asesora de control interno	
Martha Brito profesional atención al usuario	Maria Andrea Daza Asesor MECI	Eliana Margarita Mendoza Gerente