



TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario

**IMPACTOS GENERADOS EN LOS PROFESIONALES DE LA SALUD PROINSALUD CON
REFERENCIA AL RIESGO DE PERDIDA DE INFORMACION ENCONTRADO EN LA
OFICINA DE ATENCION AL USUARIO 2023**

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Contables
Contaduría Pública

Nombres de los estudiantes autores del trabajo de grado.

Kelly Vanessa Burbano

Andrea Constanza Ortega

Opción de Trabajo de grado Seminario.

2023

Dedicatoria

Este trabajo es fruto del esfuerzo mancomunado entre la corporación universitaria Remington, cada uno de los docentes que con sus enseñanzas permitieron sacar adelante este producto, a Dios como el precursor del conocimiento y sabiduría para brindar espacios de diálogo entre compañeros y docentes, un trabajo que a lo largo de la carrera de contaduría pública aportó en aciertos y desaciertos que se convirtieron en virtudes al nuevo conocimiento.

Así mismo este trabajo es dedicado a cada una de nuestras familias que han sido el motor para seguir adelante y esforzarse cada día en mejorar las condiciones para que seamos profesionales de éxito que contribuyan a través de las ciencias contables a la verificación de cada número, y que genere espíritu de investigación, desarrollo y una contabilidad llevada a la transparencia administrativa

Agradecimientos

Primeramente, un agradecimiento a Dios que nos brinda la bendición y salud de cada día, él permite que cada día sea un día de conocimiento, de nuevas vivencias y de encontrar personas maravillosas como la planta docente con la que se cuenta en la corporación Universitaria Remington, que semestre a semestre nos brindan enseñanzas a través de guías y formatos, y recomendando libros de perfeccionamiento de la vida profesional

Como agradecimiento especial a la docente Helen Jiménez que contribuyó al desarrollo efectivo de este trabajo de grado como opción seminario, por sus aprendizajes, conocimientos y destrezas apporto en el manejo de la información para ser tratada con éxito a la finalización del presente trabajo

Por otra parte, un sentido agradecimiento al Docente Juan José Narváez, por permitir presentar la culminación de este trabajo de grado que permito conocer que desde las entidades se puede buscar alternativas de crecimiento a la formación profesional como contadoras públicas, generando valor más allá de las aulas de clase, y así mismo aprendiendo desde los contextos empresariales, sociales y del medio.

También un agradecimiento especial al magíster John Jairo Grijalba por recomendarnos una múltiple bibliografía y hemeroteca de libros y revistas indexadas, y por guiarnos en las fichas de búsqueda de información para culminar nuestro trabajo.

Tabla de Contenidos

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Resumen..... | 5 |
| Palabra clave..... | 5 |
| Introducción..... | 6 |
| Planteamiento del problema (descripción del problema, formulación del problema) | 7 |
| Objetivos | 9 |
| Justificación del problema | 10 |
| Delimitación temática..... | 11 |
| Marco teórico – referencia bibliográfica | 12 |
| Metodología de investigación..... | 13 |
| Conclusiones | 17 |
| Recomendaciones..... | 18 |
| Referencias | 19 |
| Anexos | 20 |

Resumen

En el nuevo mundo caracterizado por la incertidumbre, el problema de pérdida de información es común en empresas y organizaciones. Las causas pueden ser errores humanos, fallos técnicos, falta de políticas y procedimientos claros, falta de control en la gestión de documentos y falta de capacitación en la importancia de una buena gestión de documentos. Esto puede llevar a consecuencias negativas en la eficiencia operativa, toma de decisiones informadas, transparencia y reputación de la organización, así como sanciones civiles y penales, multas y pérdida de confianza. Además, este problema puede generar impactos negativos en la prestación de servicios y una mala imagen de la institución, así como retrasos en la atención y auditorías internas y externas que pueden resultar en servicios no conformes y la necesidad de replantearse la obtención de un certificado, sumando a esto usuarios insatisfechos.

Cabe destacar que al tener usuarios insatisfechos se presentan quejas de los pacientes por mala atención, lo que en la actualidad se ha convertido en un problema común. Las entidades de salud hacen vigilancia continua y Proinsalud, como entidad del magisterio, cubre en su mayoría a docentes de instituciones educativas, lo que ocasiona un régimen especial de atención. Al ser un régimen especial, gozan de privilegios en la atención, lo que conlleva a una mayor insatisfacción cuando se pierden sus documentos. Debido a su calidad de docentes, les resulta difícil desplazarse continuamente a Proinsalud, lo que dificulta los procesos de atención en caso de extravío o pérdida de información. Por lo tanto, recurren a peticiones, quejas y reclamos para que se les brinde una solución inmediata a sus requerimientos. Si bien es cierto que normativamente hay unos plazos de entrega de información, los pacientes del magisterio son un poco más exigentes. Es fundamental estar preparado para manejar cualquier tipo de queja y convertirla en una oportunidad para mejorar la relación con el usuario. Si no se atiende adecuadamente una queja de un usuario, las consecuencias pueden ser muy negativas para el negocio, como pérdida de clientes, mala imagen de la marca, reducción de las ganancias, menor fidelización, entre otras.

Asimismo, el problema de pérdida de información en atención al usuario incurre en sanciones penales y a un incumplimiento legal que normativamente puede ocasionar multas que a la entidad le puede costar sobrecargos económicos, así como pueden ser pequeñas multas pueden haber hasta errores que ocasionen el cierre de la entidad, es un problema real porque sin soportes afecta directa e indirectamente a otros servicios que componen Proinsalud, si bien es cierto es un problema que se genera en atención al usuario la pérdida de la información, puede atrasar al servicio de cartera en la recepción de cuentas de cobro, habría disminución en los ingresos de la entidad. En cualquier caso, la pérdida de información afecta el buen funcionamiento de otros procesos y disminuye la imagen institucional, porque a través de esta información se pueden solicitar citas, se pueden generar cuentas de cobro, se puede crear historias clínicas, se puede ingresar datos al sistema para posteriores autorizaciones, por lo que es un problema que afecta gran parte del funcionamiento en cadena de cada uno de los procesos. En resumen, la información es crucial en Proinsalud, tanto del paciente como de la empresa. Los errores humanos pueden resultar en la pérdida de información, lo cual tiene consecuencias graves como la extinción de la empresa, daño a su reputación, pérdida de ingresos, costos ocultos y pérdida de propiedad intelectual. También se pueden dar problemas por caídas del sistema durante actualizaciones, lo cual causa retrasos y malestar entre los pacientes. Los errores en el sistema también contribuyen a la pérdida de información, incluso en casos donde existe respaldo en papel.

Analizar los impactos generados en los profesionales de la salud de Proinsalud con respecto al riesgo de pérdida de información encontrado en la oficina de atención al usuario. De acuerdo a los postulados de Moros-Portilla et al. 2023, el compromiso en la atención a los pacientes está distribuida como un factor importante, ya que puede tener un impacto significativo en la satisfacción del cliente y en la reputación de la organización. Asimismo, la atención al cliente es una forma efectiva de conocer la credibilidad de una marca.

Palabras clave

Perdida de Informacion, Impacto, Riesgo, satisfaccion, Atencion

Introducción

El presente trabajo de revisión bibliográfica adentra en el estudio de los impactos generados en los profesionales de la salud Proinsalud con referencia al riesgo de pérdida de información encontrado en la oficina de atención al usuario 2023, iniciando con la descripción del problema el cual analiza la pérdida de información como afectación al buen funcionamiento de otros procesos y disminuye la imagen institucional, porque a través de esta información se pueden solicitar citas, se pueden generar cuentas de cobro, se puede crear historias clínicas, se puede ingresar datos al sistema para posteriores autorizaciones por lo que es un problema que afecta gran parte del funcionamiento en cadena de cada uno de los procesos. En resumen, la información es crucial tanto para el paciente como para Proinsalud, ya que contiene datos relevantes y detallados.

Sin embargo, la pérdida de información puede ocurrir debido a errores humanos, lo cual puede tener consecuencias graves como la extinción de la empresa, daño en su reputación, pérdida de ingresos, costos ocultos, pérdida de propiedad intelectual y posiblemente el cierre del establecimiento. Otro problema asociado a esta pérdida de información es la caída del sistema por actualización, lo que genera retrasos en la atención y la insatisfacción de los pacientes. Además, los errores en el sistema también contribuyen a la pérdida de información, y en muchas ocasiones los documentos en papel también se pierden. La pérdida de documentos es un incidente común en los sistemas de información, donde la información se pierde o destruye debido a problemas en el almacenamiento, transmisión o procesamiento.

Seguidamente de unos objetivos específicos inicialmente identificando la situación actual De Perdida De Información Encontrado En La Oficina De Atención Al Usuario, en un segundo punto se realizará la generación de un análisis del mapa de calor arrojado con referencia a la Perdida de información y en último momento la realización de un plan de acción de causas y consecuencias que permita disminuir el riesgo de pérdida de información.

Después se pasa a una justificación la pérdida de información se da por descuido humano, al atender varios pacientes al mismo tiempo generando confusión entre sus documentos, en otras por mal cargue de la información al sistema de información o en otras ocasiones por el desconocimiento de los procesos institucionales. Estudiar la necesidad que se tiene en la oficina de atención al usuario de Proinsalud genera un impacto positivo en el pensamiento de la generación de un plan de acción enfocado en el beneficio pleno de las responsabilidades que tienen cada uno en evitar que las causas y consecuencias se conviertan en multas para la institución, las acciones de mejora permiten identificar por qué riesgos puede suceder las sanciones y se garantiza una mejora en sus procesos.

Asimismo genera mayor confianza en sus pacientes y usuarios al sentir que su información está en buenas manos y que el paciente no anda con bastantes copias contribuyendo así al medio ambiente, si la documentación que se realiza está a través de un software o hardware que se mantenga la actualización constante del sistema contribuirá a que los pacientes del magisterio se sientan cómodos. Sin embargo, es un problema real la pérdida de información, por ello es importante implementar medidas de seguridad adecuadas y la capacitación constante al personal de atención al usuario para evitar multas y sanciones que pueden incurrir en multas de altas sumas de dinero o hasta el cierre del establecimiento, por ende al realizar un muy buen proceso de solicitud de información es importante tener el listado de los documentos a solicitar muy claro y en orden. No creo poder abreviar texto alguno ya que no se ha proporcionado ningún texto para abreviar. Por favor, proporcione el texto que desea abreviar.

Por otra parte, se estudia la metodología de búsqueda de información se realizó a través de la identificación inicial de la empresa objeto del presente trabajo, por lo que se recogió información bibliográfica y de hemerotecas en las cuales se visualizó la trazabilidad de riesgo latente en la entidad. Se observó en la página institucional un poco de su historia, misión y visión, así como los riesgos que repercuten en el buen funcionamiento y en la calidad en la prestación de los servicios. Es importante tener en cuenta que no existe una

herramienta única efectiva para analizar todos los riesgos en una organización. Por lo tanto, es recomendable utilizar una combinación de herramientas y métodos para analizar los riesgos potenciales y desarrollar estrategias para mitigarlos.

Por último se analizan los riesgos por los cuales atraviesa la entidad identificando causas y consecuencias de los mismos lo que puede generar para la entidad costos, y una disminución en su ingreso a cartera , se estudia cada riesgo y cada uno se le diseña un mapa de calor para identificar que riesgos son los que se encuentran en promedio mayor o catastrófico, contribuyendo a la entidad a la identificación de una matriz de riesgo, en este se analiza puntos como (Inadecuada orientación y referenciación de usuarios frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Incumplimiento a los términos de ley establecidos para el trámite al derecho de petición, Interrupciones líneas telefónicas, Sistemas de información, Aseguramiento de usuarios, Inadecuada resolución de peticiones, Información registrada en sistema diferente a la indicada al usuario, Interrupción fluido eléctrico, Interrupción de redes, Soportes incompletos, vencidos o falsos, Perdida de Datos del Cliente, Usuarios Insatisfechos, No contestar Teléfonos Corporativos, Incumplimiento Normativo, Deficiencia tecnológica)

Por lo anterior al estudiar cada uno de esos riesgos permite visualizar las situaciones por las que debe atravesar Proinsalud en la identificación de sus riesgos asociados al proceso de atención al usuario por lo que es importante estudiar su impacto y generar alternativas de solución a cada uno de los procesos colocando tareas específicas a cada uno de los coordinadores de las áreas que conforman Proinsalud S.A.

Planteamiento del problema

Descripción del problema

En el nuevo mundo signado por la incertidumbre el problema de pérdida de información es un problema común en las empresas y organizaciones, y puede tener diversas causas, como errores humanos, fallos técnicos, falta de políticas y procedimientos claros, falta de control en la gestión de documentos y falta de capacitación y conciencia sobre la importancia de la gestión adecuada de documentos, por ende al trabajar con el riesgo inminente de pérdida de información adentra a un incertidumbre constante que puede llevar a consecuencias negativas en la eficiencia operativa, la toma de decisiones informadas, la transparencia y la reputación de la organización, y puede resultar en sanciones civiles y penales, multas y pérdida de confianza.

Por lo anterior es de anotar que este problema puede generar impactos negativos en la prestación de los servicios y conllevan a una mala imagen de la institución, así mismo genera retrasos en la atención, que conllevan a auditorías internas y externas que pueden dar como resultado servicios no conformes y que se tengan que replantear para la obtención de un certificado, a esto se le suma usuarios insatisfechos.

Cabe destacar que al tener usuarios insatisfechos se presentan quejas de los pacientes por mala atención lo que en la actualidad se ha convertido en un problema común puesto que las entidades de salud hacen vigilancia continua, y Proinsalud al ser una entidad del magisterio cubre en su gran mayoría a docentes de las instituciones educativas lo que ocasiona un régimen especial de atención, al ser un régimen especial gozan de privilegios en la atención lo que conlleva a una mayor insatisfacción cuando sus documentos se pierden.

Por su calidad de docentes se les dificulta el desplazamiento continuo a Proinsalud lo que dificulta los procesos de atención al extraviarse o que una información se pierda por lo que ellos van a recurrir a peticiones quejas y reclamos para que se les brinde una solución

inmediata a sus requerimientos, si bien es cierto normativamente hay unos plazos de entrega de información pacientes del magisterio son un poco más exigentes.

A su vez es fundamental estar preparado para manejar cualquier tipo de queja y convertirla en una oportunidad para mejorar la relación con el usuario. Si no se atiende adecuadamente una queja de un usuario, las consecuencias pueden ser muy negativas para el negocio, como la pérdida de clientes, una mala imagen de la marca, reducción de las ganancias, menor fidelización, entre otras.

Así mismo el problema de pérdida de información en atención al usuario incurre en sanciones penales y a un incumplimiento legal que normativamente puede ocasionar multas que a la entidad le puede costar sobrecargos económicos, así como pueden ser pequeñas multas pueden haber hasta errores que ocasionen el cierre de la entidad, es un problema real porque sin soportes afecta directa e indirectamente a otros servicios que componen Proinsalud, si bien es cierto es un problema que se genera en atención al usuario la pérdida de la información, puede atrasar al servicio de cartera en la recepción de cuentas de cobro, habría disminución en los ingresos de la entidad.

En cualquier caso, la pérdida de información afecta el buen funcionamiento de otros procesos y disminuye la imagen institucional, porque a través de esta información se pueden solicitar citas, se pueden generar cuentas de cobro, se puede crear historias clínicas, se puede ingresar datos al sistema para posteriores autorizaciones por lo que es un problema que afecta gran parte del funcionamiento en cadena de cada uno de los procesos.

En síntesis la información es la columna vertebral porque en ella se consignan datos relevantes y de profundidad tanto del paciente como de Proinsalud por lo que en muchas ocasiones está pérdida de información se debe a errores humanos lo que puede tener graves consecuencias, como la extinción de la misma, daño en la reputación de la empresa, pérdida de ingresos por falta de transacciones, costos/gastos ocultos, pérdida de propiedad intelectual de la empresa y hasta el posible cierre del establecimiento.

Otro de los problemas asociados a este tipo de pérdida de información se tiene la caída de sistema por actualización, lo que genera retrasos en la atención, insatisfacción de pacientes y una coyuntura de filas interminables de datos, los errores en el sistema también son una causa directa en la pérdida de información por lo que en muchas ocasiones el soporte documental en papel también suele perderse, Además, la pérdida de documentos es un incidente que ocurre en los sistemas de información cuyo resultado es que la información se pierde o es destruida por fallos en el almacenamiento, la transmisión o el procesamiento.

Así también otro de los errores que pueden presentarse por el desespero de sacar una cita puede incurrir en la presentación de documentos falsos para la prestación de los servicios, lo que puede generar diagnósticos negativos en la atención e incurrir en malos tratamientos para los pacientes por lo que cada soporte documental es de suma importancia al momento de agendar una cita sea de primera vez o por control con alguna de las especialidades que Proinsalud ofrece.

Formulación del Problema

¿Cuáles Son Los Impactos Que Se Generan En Los Profesionales De La Salud Proinsalud Con Referencia Al Riesgo De Pérdida De Información Encontrado En La Oficina De Atención Al Usuario 2023?

Acciones para minimizar la pérdida de información

Es importante que toda empresa cuente con una política de seguridad que establezca los procedimientos y medidas necesarias para proteger la información de la empresa. La política debe ser entregada y debidamente explicada al empleado al momento de su ingreso en la compañía. También se recomienda solicitar su compromiso para el cumplimiento de dichas normas a partir de la firma de un documento de consentimiento, por ello se debe hacer lo siguiente:

- Controles de acceso a los datos más estrictos
- Realizar copias de seguridad
- Utilizar contraseñas seguras
- Proteger el correo electrónico
- Contratar un software/solución integral de seguridad
- Utilizar software DLP
- Involucrar a toda la empresa en la seguridad
- Monitorización continua y respuesta inmediata

Información Confiable y oportuna.

La información confiable y oportuna es relevante para el crecimiento y competitividad de una empresa, a la hora de tomar decisiones empresariales, las organizaciones deben cumplir con ciertas características, como ser informadas, eficaces, eficientes y oportunas. La información confiable es crucial para el proceso de toma de decisiones estratégicas y operativas, y estas decisiones son más precisas cuando se basan en información confiable.

La gestión de la información es un factor clave en el éxito de una empresa, y es importante tener una buena organización de la información para gestionarla de forma eficaz, por ello el manejo de la información es un factor fundamental en las estrategias de marketing y comunicación, ya que proporciona datos que pueden ser utilizados para tomar decisiones informadas

El factor humano también es importante en la gestión de la información, ya que se encarga de promover buenas prácticas y hábitos de gestión exitosa de la tecnología de la información gira en torno a tres principios clave: poner al cliente en primer lugar, centrarse en la innovación y garantizar que la tecnología esté alineada con los objetivos de la empresa.

Objetivos

Objetivo General

Analizar que impactos se generaron en los profesionales de la salud proinsalud con referencia al riesgo de perdida de informacion encontrado en la oficina de atencion al usuario 2023.

Objetivos Especificos

- Identificar la situacion actual De Perdida De Informacion Encontrado En La Oficina De Atencion Al Usuario.
- Generar un analisis del mapa de calor arrojado con referencia a la Perdida de informacion
- Realizar una un plan de accion de causas y consecuencias que permita dirminuir el riesgo de perdida de informacion.

Justificación del problema

El presente trabajo de revisión nace como necesidad para analizar los impactos que se generaron en los profesionales de la salud proinsalud con referencia al riesgo de pérdida de información encontrado en la oficina de atención al usuario 2023, siendo un problema de actualidad para las empresas sea por daños en los sistemas o por el simple hecho de aun tener documentación de manera física.

La necesidad de búsqueda de información de las empresas es muy grande, por lo que la oficina de atención al usuario se encarga de realizar la revisión de los soportes y de la documentación en original que se debe presentar para el agendamiento de citas por lo que se acontece como un mecanismo en la pérdida de información valiosa para el paciente como para la entidad.

Por lo anterior se ha visto que en algunos casos la pérdida de información se da por descuido humano, al atender varios pacientes al mismo tiempo generando confusión entre sus documentos, en otras por mal cargue de la información al sistema de información o en otras ocasiones por el desconocimiento de los procesos institucionales.

Estudiar la necesidad que se tiene en la oficina de atención al usuario de Proinsalud genera un impacto positivo en el pensamiento de la generación de un plan de acción enfocado en el beneficio pleno de las responsabilidades que tienen cada uno en evitar que las causas y consecuencias se conviertan en multas para la institución, las acciones de mejora permiten identificar porque riesgos puede suceder las sanciones y se garantiza una mejora en sus procesos.

Así mismo genera mayor confianza en sus pacientes y usuarios al sentir que su información está en buenas manos y que el paciente no ande con bastantes copias contribuyendo así al medio ambiente, si la documentación que se realiza está a través de un software o hardware

que se mantenga la actualización constante del sistema contribuirá a que los pacientes del magisterio se sientan cómodos.

Sin embargo es un problema real la pérdida de información, por ello es importante implementar medidas de seguridad adecuadas y la capacitación constante al personal de atención al usuario para evitar multas y sanciones que pueden incurrir en multas de altas sumas de dinero o hasta el cierre del establecimiento, por ende al realizar un muy buen proceso de solicitud de información es importante tener el listado de los documentos a solicitar muy claro y en orden.

Delimitación temática

En la dicotomía del mundo moderno se encuentra un modelo estructurado de la contabilidad de día a día que trasciende en escenarios de riesgos, por ende al estudiar los factores que inciden en la pérdida de información en la oficina de atención al usuario de Proinsalud S.A se está estudiando los fenómenos de causas y consecuencias que pueden traer a la entidad consecuencias desalentadoras, estas pueden ser generadores de una imagen negativa de la entidad sobre aspectos tanto internos como externos. Sin embargo la pérdida de información puede tener consecuencias graves para las organizaciones, como la pérdida de reputación, la pérdida de ingresos y la afectación del negocio mismo

Por ello el estudio de pérdida de información se debe enmarcar en un entorno de riesgo principal lo que conlleva a la entidad a verificar sus procesos y procedimientos para la implementación de un modelo de contenido de información, a esto se le suma que para garantizar el buen servicio y atención al usuario se debe generar costos adicionales buscando el beneficio mutuo tanto del paciente como de la institución evitando que estos acontecimientos de riesgo sean una oportunidad de mejora.

Por otro lado la pérdida de información en el sistema, se debe a los riesgos de la información ocurren cuando dos elementos se encuentran: peligrosas y vulnerabilidades. Las amenazas y las vulnerabilidades están estrechamente relacionadas sin su presencia conjunta no puede haber ninguna consecuencia. Amenazas necesitan explotar vulnerabilidades y pueden provenir de cualquier lugar, internamente o externo relacionado con el entorno de la organización. Las vulnerabilidades son debilidades en la tecnología o procesos relacionados, con la información y como tales se consideran propiedades de los sistemas de información, información o la infraestructura que la contiene.

La información ha sido uno de los elementos clave en el desarrollo y éxito de las empresas y en el desarrollo de las actividades diarias de la mayoría de las personas. Por ello, las organizaciones son cada vez más conscientes de la necesidad de proteger los datos frente a

las diversas amenazas a las que están expuestos. Existen varios tipos de amenazas a los sistemas de información ya la información en general.

Sin embargo, no todas las amenazas están relacionadas con la pérdida de información, todos son de alguna manera peligrosos para las organizaciones y sus consecuencias deben ser evaluados. Errores de hardware o software, situaciones ambientales o naturales, accidentes, amenazas criminales intencionales como robo o vandalismo propiedad y en general cualquier amenaza de origen interno o externo.

En realidad la pérdida de información importante para el paciente puede convertirse para la institución en una queja ante las entidades de vigilancia lo que puede ocasionar multas y sanciones, así mismo una disminución en su imagen institucional y corporativa, por lo general se escucha temáticas como el cliente siempre tiene la razón y en gran medida un error humano o del sistema ocasionaría pérdidas de dinero sobre la entidad.

Marco teórico – referencia bibliografica

De acuerdo a los postulados de Moros-Portilla et al.2023 el compromiso en la atención a los pacientes está distribuida como un factor importante ya que puede tener un impacto significativo en la satisfacción del cliente y en la reputación de la organización, así mismo la atención al cliente es una forma efectiva de conocer la credibilidad de una marca. Brindar una atención de calidad marca la diferencia y ayuda a destacarse de la competencia

Por lo anterior existen algunas potenciales de mejorar la calidad de la atención:

- Atención personalizada: Brindar una atención personalizada a los pacientes puede mejorar la calidad de la atención Esto incluye tomarse el tiempo para comprender las necesidades y preferencias del paciente y adaptar la atención en consecuencia.
- Apoyo emocional: Ofrecer apoyo emocional a los pacientes puede mejorar la calidad de la atención. Esto incluye brindar empatía y compasión, y abordar las necesidades emocionales del paciente además de sus necesidades físicas.
- Involucrar a familiares y amigos: Involucrar a familiares y amigos en el proceso de atención puede mejorar la calidad de la atención... Esto incluye mantenerlos informados e involucrados en las decisiones de atención, y brindarles apoyo y recursos según sea necesario.
- Garantizar el acceso y la comodidad: garantizar el acceso y la comodidad de los pacientes puede mejorar la calidad de la atención. Esto incluye brindar acceso oportuno y conveniente a la atención, así como garantizar que el entorno de atención sea cómodo y se adapte a las necesidades del paciente.
- Uso de prácticas basadas en evidencia: el uso de prácticas basadas en evidencia puede mejorar la calidad de la atención. Esto incluye el uso de las últimas investigaciones y mejores prácticas para informar las decisiones de atención, y evaluar y mejorar continuamente los procesos de atención en función de la evidencia más reciente.

INCERTIDUMBRE FINANCIERA POR RIESGO DE PERDIDA DE INFORMACION

De acuerdo a los postulados de Molano, A. O. C. (2017). En su libro decisiones financieras bajo riesgo e incertidumbre adentra que a medida que las entidades, negocios y empresas crecen, se observa que los nuevos gerentes, propietarios y líderes de negocios cobran conciencia de que la administración de riesgo está ligada a la creación de valor.

Efectivamente, el riesgo crea oportunidad, la oportunidad crea valor y, por último, el valor crea riqueza para los accionistas, el riesgo en sí no es malo. Lo que sí es malo es que el riesgo esté mal admin, mal interpretado, mal calculado o incomprendido. Una empresa tiene una estructura de inversión y una estructura de financiamiento. La primera comprende los activos del capital fijo y de trabajo. La segunda incluye las fuentes de financiamiento propias y de terceros. La estructura de inversión genera riesgo económico, mientras que la de financiamiento genera riesgo financiero. El riesgo empresarial es la combinación del riesgo económico, financiero, sectorial, país y global.

Por lo anterior la incertidumbre es intencionalmente amplia por varias razones. Abarca conceptos fundamentales sobre cómo las compañías y otras organizaciones administran el riesgo, brindando una base para su aplicación a diferentes tipos de organizaciones., ramos de actividad y sectores. Se centra en los objetivos de la entidad y proporciona base para definir la eficacia. Por ello se enfoca en la estructura de inversión que genera riesgo económico, ya que se relaciona con los mercados reales, clientes, ventas, proveedores, costos, gastos. La estructura de financiamiento, en cambio, genera riesgo financiero, ya que se relaciona con los mercados financieros, proveedores de fondos, costo de capital, intereses, impuestos.

Así como también el riesgo empresarial es una condensación de riesgo económico, financiero, sectorial y estratégico. El nivel de riesgo aceptado está relacionado con la estrategia de una entidad. Es considerado al momento de establecer la estrategia, donde el rendimiento deseado debe estar alineado con el nivel de riesgo aceptado por la entidad. Diferentes estrategias expondrán a la entidad a diferentes riesgos. El aplicar la definición de

la estrategia ayuda a la gerencia a elegir una estrategia compatible con el nivel de riesgo aceptado de la entidad, país y del riesgo global.

LA INFORMACION COMO FUENTE IMPORTANTE DE CONSULTA

De acuerdo García, S. B, et al 2020 en su artículo de revisión Factores que contribuyen en la pérdida de información en las organizaciones demuestra que la información es un activo valioso para toda organización, que sirve como insumo para lograr niveles competitivos, Los resultados de desarrollo se clasifican de acuerdo con los factores identificados durante la revisión, independientemente de la ponderación. La gestión de la información es clave para la excelencia y competitividad organizacional porque su valor es la fuente de conocimiento para la toma de decisiones. Cada organización presenta la información en un formato diferente, es no es estático y los procedimientos pueden cambiar. Debido a que las transmisiones ocurren a través de medios físicos y electrónicos, la información puede verse comprometida en cualquier momento.

Sin embargo, al mismo tiempo, estos entornos también presentan nuevos desafíos de seguridad y deben administrarse de manera efectiva. El objetivo de la gestión de la información es permitir que las organizaciones accedan a la información y la utilicen adecuadamente. Pero esto es a pesar de mantener establecidos procesos de gestión de información y niveles de seguridad nacional y riesgo global.

GENERACION DE CAOS EN LA PERDIDA DE LA INFORMACION

Cano et al 2019 en su estudio la paradoja de la pérdida de información de los agujeros negros, se centra en La paradoja es el planteamiento de que la información no se conserva tanto en el régimen clásico como en el semiclásico. Desde que fue propuesta, se ha buscado la manera de conservar la información en el régimen semiclásico, pero lo más probable es que solo se tenga conservación de información en el régimen netamente cuántico.

Supongamos que lanzamos una revista a un agujero negro a un ángulo definido, lo cual

implica un aumento de masa del agujero debido a la masa de la revista y una modificación de su momento angular por el impulso angular de la revista. Suponiendo que la revista tiene carga eléctrica, el agujero modifica su carga en la misma cantidad. Así, desde el contexto clásico a medida que la revista desaparece en la singularidad la información de la revista se pierde para siempre puesto que nada escapa del agujero. La información se transmite por la radiación del agujero.

Desde el contexto clásico, a medida que la revista desaparece en la singularidad, la información se pierde para siempre, ya que nada escapa del agujero. Se transmite por la radiación del agujero. Si se admite que la radiación del agujero no es totalmente térmica, mediante la adición de un espectro discreto adicional al espectro de cuerpo negro continuo, se podría tener un estado cuántico puro para la radiación emitida que posea la información, lo cual implicaría que el agujero negro debería estar en un estado cuántico único.

Posteriormente, si se logra realizar un análisis cuántico completo, se debería encontrar una forma de transmitir información a través de la radiación del agujero, asumiendo un modelo en el cual la radiación no es térmica. Este modelo debería explicar que la entropía de un agujero negro es el logaritmo del número de estados internos disponibles para un agujero de tamaño M , es decir su temperatura

TRANSPARENCIA EN LA INFORMACION

De acuerdo a los postulados de Rodriguez Et al 2017 en su estudio Decisión y transparencia en información y conocimiento. Estudio de caso de las empresas de comunicación cotizadas españolas La adaptación a un nuevo paradigma socioeconómico ha llevado a las empresas de medios de comunicación a expandir su alcance y mejorar su competitividad en el mercado. Los mass media se han visto obligados a buscar mejoras a través de la investigación para prever nuevas oportunidades de negocio. Además, la proyección de la información y conocimiento hacia los stakeholders externos e implicados en la gestión de las empresas, influye en la toma de decisiones. La transparencia de estos contenidos refleja una buena gestión de la información y el conocimiento, y promueve una toma de decisiones

adecuada. Así, parece justificada la existencia de una relación bidireccional entre transparencia y estrategia, dado que la definición de esta última es el resultado de un conjunto de decisiones. Si el acceso a la información, combinado con el conocimiento, se contempla como variable reductora de las probabilidades de error en la toma de decisiones, resulta, entonces, imprescindible la gestión sistematizada de estos elementos –información y conocimiento– a fin de custodiar, controlar y facilitar su recuperación para su posterior utilización estratégica

Se justifica la relación recíproca entre transparencia y estrategia ya que la definición de esta última es un resultado de decisiones. Si el acceso a la información y el conocimiento reduce los errores en la toma de decisiones, es esencial gestionar estos elementos para su uso estratégico. Se trata, pues, de garantizar procesos de decisión basados en información, conocimiento y relaciones que van más allá de los recursos tradicionales, y que pueden ser una fuente de ventaja competitiva si se integran en la planificación y otras actividades de la empresa, Bajo este punto de vista, el valor de la información y el conocimiento se multiplica como factor determinante del éxito en el contexto de la "cultura de lo intangible"

EL ESTUDIO DE LA PROBABILIDAD DE PERDIDA DE INFORMACION

Según el estudio realizado por la Universidad de Madrid la teoría de la información es una rama de las matemáticas actuales que fue desarrollada por Claude Shannon a mediados del siglo XX. Es la base teórica de la ciencia y la ingeniería de telecomunicación moderna: va a permitir al futuro ingeniero de telecomunicación entender qué es la información, cómo se mide, cuánto ocupa y cuál es la capacidad mínima de un canal de transmisión para poderla transmitir.

La teoría de la información permite entender las técnicas de compresión de datos modernas, tanto sin pérdida como con pérdida, que se usan extensivamente para comprimir vídeo, audio o ficheros de datos. Permite comprender qué mecanismos podemos usar para proteger la integridad de los datos cuando se transmiten a través de canales no ideales, es

decir, que presentan cierta cantidad de ruido. Además, existen herramientas de la teoría de la información para calcular gran parte del método de transmisión y, entre otras cosas, para predecir la posibilidad de crear una comunicación con un ruido mayor que la señal de la señal que podemos transmitir.

Metodología de búsqueda de la información

Al realizar el proceso metodológico de recogida de información se realizó a través de la identificación inicial de la empresa objeto del presente trabajo por lo que se recogió información bibliográfica y de hemerotecas en las cuales se visualizó la trazabilidad de riesgo latente en la entidad por lo que se observó en la página institucional un poco de su historia misión y visión y como los riesgos repercuten en el buen funcionamiento y en la calidad en la prestación de los servicios.

Es importante tener en cuenta que no existe una herramienta única que sea efectiva para analizar todos los riesgos en una organización. Por lo tanto, es recomendable utilizar una combinación de herramientas y métodos para analizar los riesgos potenciales y desarrollar estrategias para mitigarlos por lo que en este trabajo se realizó una corte bibliográfica.

Que de acuerdo a los postulados de Gómez-Luna et al. (2022) refiere que la corte bibliográfica son procesos sistemáticos que comiencen por definir los objetivos del emprendedor o de la organización y analizar los factores clave en su negocio. También se sugiere utilizar una combinación de herramientas y métodos para identificar y analizar los riesgos potenciales y desarrollar estrategias para mitigarlos.

Al realizar el proceso metodológico de recogida de información se realizó a través de la identificación inicial de la empresa objeto del presente trabajo por lo que se recogió información bibliográfica y de hemerotecas en las cuales se visualizó la trazabilidad de riesgo latente en la entidad por lo que se observó en la página institucional un poco de su historia misión y visión y como los riesgos repercuten en el buen funcionamiento y en la calidad en la prestación de los servicios.

Es importante tener en cuenta que no existe una herramienta única que sea efectiva para analizar todos los riesgos en una organización. Por lo tanto, es recomendable utilizar una

combinación de herramientas y métodos para analizar los riesgos potenciales y desarrollar estrategias para mitigarlos por lo que en este trabajo se realizó una corte bibliográfica.

Que de acuerdo a los postulados de Gómez-Luna et al. (2022) refiere que la corte bibliográfica son procesos sistemáticos que comiencen por definir los objetivos del emprendedor o de la organización y analizar los factores clave en su negocio. También se sugiere utilizar una combinación de herramientas y métodos para identificar y analizar los riesgos potenciales y desarrollar estrategias para mitigarlos.

PARADIGMA

El presente trabajo es de paradigma positivista que de acuerdo a los postulados de Ríos, F. B., & Kuhn, T. S. 2004 se caracteriza por un gran interés verificar información usando predicciones. algunos lo llaman "paradigma predictivo" porque es más importante considerar varias hipótesis tesis, como predecir que algo sucederá y luego verificarlo o comprobarlo. en Tiene la mayor aplicación en las ciencias exactas y naturales. Si esto es tormenta eléctrica y luego lluvia, se puede consultar el pronóstico, simplemente, lo mismo sucede con los fósforos y el fuego. Este no es el caso en las ciencias sociales.

El positivismo acepta el conocimiento verdadero como el único conocimiento válido, concreto y medible, visible. El positivismo no acepta la importancia de otras personas, perspectivas, otros procedimientos metodológicos y otros tipos de información interpretación de la realidad; Cuantificación y medir una serie de repeticiones a partir de las cuales se pueden capturar tendencias nuevas hipótesis y teorías, todas basadas en el conocimiento cuantitativo Los aspectos cuantitativos están fuertemente mezclados con aspectos.

ENFOQUE

El enfoque utilizado es de cuantitativo SAMPIERI 2006, Metodológicamente, el enfoque cuantitativo de investigación se caracteriza por privilegiar la lógica empírico-deductiva, a partir de procedimientos rigurosos, métodos experimentales y el uso de técnicas de recolección de datos estadísticos.

METODO

METODO CIENTIFICO

Es un proceso riguroso de adquisición de conocimientos que ha caracterizado el desarrollo de la ciencia desde al menos el siglo XVII. Implica una observación cuidadosa, aplicar un escepticismo riguroso sobre lo que se observa y formular y probar hipótesis. El método científico no es un proceso único y rígido, sino un conjunto de tácticas empleadas para construir conocimiento válido. Existen diferentes modelos del método científico, y los científicos pueden utilizar diferentes métodos, tales como procedimientos definitorios, clasificatorios, estadísticos, empírico-analíticos, hipotético-deductivos y de medición.. El método científico es un ciclo en lugar de una línea recta, y los resultados de una ronda se convierten en la información que mejora la próxima ronda de preguntas.. El método científico se puede dividir en varios pasos, que se pueden repetir según sea necesario.

- Observación: El primer paso es observar un fenómeno o evento.
- Pregunta: Con base en la observación, se formula una pregunta.
- Hipótesis: Una hipótesis es una explicación tentativa del fenómeno observado.
- Predicción: En base a la hipótesis, se hace una predicción sobre lo que debería suceder en una situación dada.
- Experimentación: Un experimento está diseñado para probar la predicción.
- Análisis: Los resultados del experimento se analizan para determinar si apoyan o refutan la hipótesis.
- Conclusión: Con base en el análisis, se extrae una conclusión sobre la hipótesis.

Sustentación teórica de la pregunta

1. CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

NIT 800176807-4

TELEFONO 0627336200

EMAIL. proinsaludips@proinsalud.co

San Juan de Pasto

De acuerdo a la información institucional, con una clara perspectiva social más que económica se comienza a trabajar en un proyecto de salud, de carácter privado, empieza a reunirse en Pasto un grupo de médicos, odontólogos y otros profesionales, para constituir a finales de septiembre de 1992, la SOCIEDAD PROFESIONALES DE LA SALUD LIMITADA (PROSALUD LTDA.). Son 20 los socios fundadores, que convienen en constituir una sociedad comercial de tipo limitada, con domicilio principal en la ciudad de Pasto, pero podrá abrir sucursales y prestar servicios en otras ciudades del País. El surgimiento de Pro salud Ltda. como empresa comercial limitada, implica un hito en la historia empresarial del Departamento de Nariño, al conjugar esfuerzos y capital privado, para asociarse y buscar un nuevo proyecto de servicios de salud.

1.1 MISIÓN

Somos una institución de salud que contribuye efectivamente al bienestar de la población del suroccidente colombiano, a través de gestión y prestación de servicios primarios y complementarios, con un talento humano competente y comprometido con altos estándares de calidad, seguridad y humanización; con procesos efectivos, enfoque de riesgos y alta tecnología; sostenible financieramente, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y su familia.

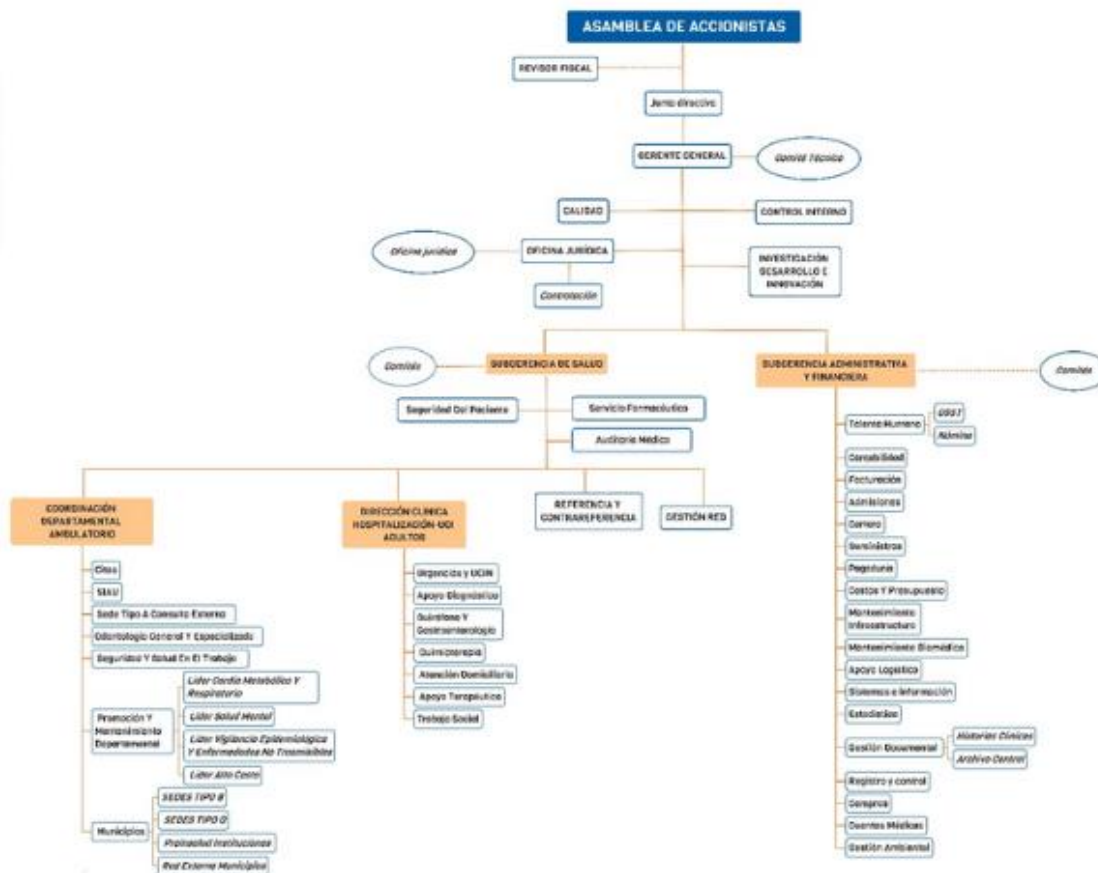
1.2 VISIÓN

En el año 2025 Proinsalud S.A. será una institución prestadora de servicios de salud competitiva, reconocida por la calidad del servicio, talento humano idóneo, tecnología adecuada, financieramente rentable y socialmente responsable.

1.3 OBJETIVOS

Consolidar una cultura institucional de responsabilidad social, ambiental y empresarial

1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



1.5 ESQUEMA DE LA METODOLOGÍA APLICADA AL PROCESO O EMPRESA ELEGIDO.

1.5.1 INFORME DE HALLAZGOS RELEVANTES DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA

Al realizar el proceso metodológico de recogida de información se realizó a través de la identificación inicial de la empresa objeto del presente trabajo por lo que se consolidó información bibliográfica y de hemerotecas en las cuales se visualizó la trazabilidad de riesgo latente en la entidad, por lo que se observó en la página institucional un poco de su

historia misión y misión y como los riesgos repercuten en el buen funcionamiento y en la calidad en la prestación de los servicios.

Es importante tener en cuenta que no existe una herramienta única que sea efectiva para analizar todos los riesgos en una organización. Por lo tanto, es recomendable utilizar una combinación de herramientas y métodos para analizar los riesgos potenciales y desarrollar estrategias para mitigarlos por lo que en este trabajo se realizó una corte bibliográfica.

Que de acuerdo a los postulados de Gómez-Luna et al. (2022) refiere que la corte bibliográfica son procesos sistemáticos que comiencen por definir los objetivos del emprendedor o de la organización y analizar los factores clave en su negocio. También se sugiere utilizar una combinación de herramientas y métodos para identificar y analizar los riesgos potenciales y desarrollar estrategias para mitigarlos.

HALLAZGO ADMINISTRATIVO: los usuarios están insatisfechos, puede haber problemas de retención de clientes y afectar la reputación de la empresa

HALLAZGO DISCIPLINARIO: En los hallazgos revisados se pudo observar que hay una Inadecuada orientación y referenciación de usuarios frente al sistema general de seguridad social en salud

HALLAZGO FISCAL: Perdida de datos del paciente Puede ser un problema grave que afecte la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

HALLAZGO PENAL: También se encontró incumplimiento a los términos de ley establecidos para el trámite al derecho de petición.

CONSOLIDACIÓN DE HALLAZGOS

| No | RESUMEN DE HALLAZGOS | CLASE DE | OBSERVACI |
|-----------|-----------------------------|-----------------|------------------|
|-----------|-----------------------------|-----------------|------------------|

| | | HALLAZGO | | | | ÓN |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|----------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | A | D | F | P | |
| 1 | <i>En los hallazgos revisados se pudo observar que hay una Inadecuada orientación y referenciación de usuarios frente al sistema general de seguridad social en salud</i> | | X | | | |
| 2 | <i>También se encontró incumplimiento a los términos de ley establecidos para el trámite al derecho de petición.</i> | | | | X | |
| 3 | <i>Perdida de datos del paciente Puede ser un problema grave que afecte la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.</i> | | | X | | |
| 4 | <i>los usuarios están insatisfechos, puede haber problemas de retención de clientes y afectar la reputación de la empresa</i> | X | | | | <i>Mediante las quejas presentadas en la institución se puede medir que el usuario no se siente satisfecho</i> |
| 5 | <i>Los usuarios se han sentido inconformes con la asignación de derechos de petición por no contestar a su requerimiento legal</i> | X | | | | |
| 6 | <i>La entidad puede generar una mala imagen hacia sus usuarios no respondiendo en menor tiempo los correos y solicitudes allegados</i> | | | | X | |

2. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE PROINSALUD es un compromiso frente a la identificación, tratamiento, control de los riesgos y oportunidades,

que influyen los resultados de la gestión y permiten el cumplimiento de los objetivos, este lineamiento se direcciona la cultura organizacional, en función del pensamiento basado en riesgos, así mismo involucra mediante un ámbito estratégico y líneas de defensa, a todos los servidores de la entidad, soportándose en los mecanismos de comunicación disponibles y cubriendo las responsabilidades institucionales de cada proceso y propias de cada servidor.

2. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO *Establecer la metodología para la Gestión de Riesgos de Proinsalud, en cuanto a su identificación, análisis, valoración y tratamiento y para la identificación de las oportunidades del Sistema de Gestión de Calidad*

3. ALCANCE DE LA POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO *Aplica para la gestión de riesgos y oportunidades del SGC alineados al contexto estratégico y para los riesgos de los procesos de Proinsalud.*

Los riesgos y peligros relacionados con el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, no están dentro del alcance del presente procedimiento y se tratarán a través de una metodología independiente

4. DEFINICIONES

ACTIVIDAD: *Acción básica necesaria dentro de un proceso.*

ANÁLISIS DE RIESGO: *proceso para comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel de riesgo.*

CONSECUENCIA: *Los resultados más probables y esperados del riesgo que se evalúa, incluyendo los daños a los materiales. Resultado de un evento que afecta los objetivos ocasionando la materialización del riesgo*

CONTEXTO EXTERNO: *es fundamental para una gestión empresarial adecuada y para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización Es ejecutado por toda la compañía, desde el directorio y la gerencia hasta el personal*

Además, existen marcos de referencia como el Marco COSO que proporcionan una definición común de control interno y ofrecen un modelo estructurado para su implementación efectiva

CONTEXTO INTERNO: *Ambiente interno en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos. Puede incluir gobierno, estructura organizacional, políticas, objetivos y estrategias implementadas para lograrlo, las capacidades entendidas en términos de recursos y conocimiento, sistemas de información y procesos para la toma de decisiones, relación con las partes involucradas internas, cultura organizacional.*

CONTROL: *Medida que modifica al riesgo.*

CONTROL PREVENTIVO: *Son la primera barrera de seguridad. Actúan sobre la causa de los riesgos y sus amenazas para disminuir la probabilidad de ocurrencia.*

CONTROL DETECTIVO: *Corresponden a la segunda barrera de seguridad. Es una alarma que se acciona cuando se descubre una situación.*

CONTROL CORRECTIVO: *Constituyen la tercera barrera de seguridad o neutralidad y disminuyen el efecto inmediato de un riesgo materializado, con el fin de evitar mayores pérdidas.*

EVALUACION DEL RIESGO: *Proceso de comparación de los resultados del análisis de riesgos con los criterios del riesgo, para determinar si el riesgo, su magnitud o ambos son aceptables o intolerables.*

FACTOR DE RIESGO: Elemento que encierra una capacidad potencial de producir daños materiales o al producto.

FUENTE DE RIESGO: Elemento que solo o en combinación tiene el potencial intrínseco de originar un riesgo.

GESTION DEL RIESGO: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.

IDENTIFICACION DEL RIESGO: Proceso para encontrar, reconocer y describir el riesgo.

MAPA DE CALOR: Es un gráfico en el que se resaltan mediante un código de colores zonas concretas de un tema específico, con base a criterios de evaluación o calificación

NIVEL DE RIESGO: Magnitud de un riesgo o de una combinación de riesgos, expresada en términos de la combinación de las consecuencias y su probabilidad.

PROBABILIDAD: Frecuencia con que puede ocurrir el riesgo.

RIESGO: Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.

5. BENEFICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La administración del riesgo tiene varios beneficios para las empresas, algunos de los cuales se mencionan a continuación:

- Crear y proteger el valor que aporta la organización.
- Agilizar y fortalecer el proceso de toma de decisiones.

- *Prevenir la interrupción del negocio y aumentar su estabilidad.*
- *Salvaguardar la reputación y la imagen corporativa.*
- *Atenuar posibles responsabilidades legales.*
- *Conocer y comprender todos los riesgos que afectan al negocio y anticiparse a ellos.*
- *Analizar, medir, priorizar y adoptar medidas necesarias para minimizar el potencial de pérdidas.*
- *Definir claramente las necesidades reales de aseguramiento.*
- *Asignar eficientemente los recursos: activos humanos, materiales y financieros.*
- *Reducir pasivos.*
- *Mejorar el entorno organizativo de la entidad.*
- *Favorecer la mejora continua de la organización.*
- *Permite gestionar todo lo relacionado con la actividad empresarial.*
- *Aporta los insumos para la gestión de riesgos en la empresa.*
- *Permite la prevención de los denominados “riesgos normales”.*
- *Facilita la mejora continua y la relación entre riesgo y beneficio.*

6. POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

La política de administración del riesgo puede convertirse en un manual o guía de riesgos, es importante que este documento incluya mínimo los siguientes aspectos:

En la metodología propuesta por PROINSALUD S.A se determinan los niveles de riesgo a través de un ejercicio matricial de calificación directa, en donde la estimación de la probabilidad es orientada por la calidad y suficiencia de los controles y defensas existentes y la calificación de las consecuencias o severidad por la afectación en la salud, pérdidas económicas, de imagen e información; haciendo más amplias las posibilidades de calificación.

La metodología permite hacer una visualización y estimación de los riesgos, de acuerdo a los criterios y necesidades del cliente, en esta se pueden utilizar matrices de riesgos de cuatro

por cuatro (4x4); cinco por cinco (5x5) y seis por seis (6x6) lo que posibilita encontrar valoraciones más ajustadas al comportamiento y definiciones propias de los riesgos en las organizaciones.

Decreto 1072 de 2015

Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.

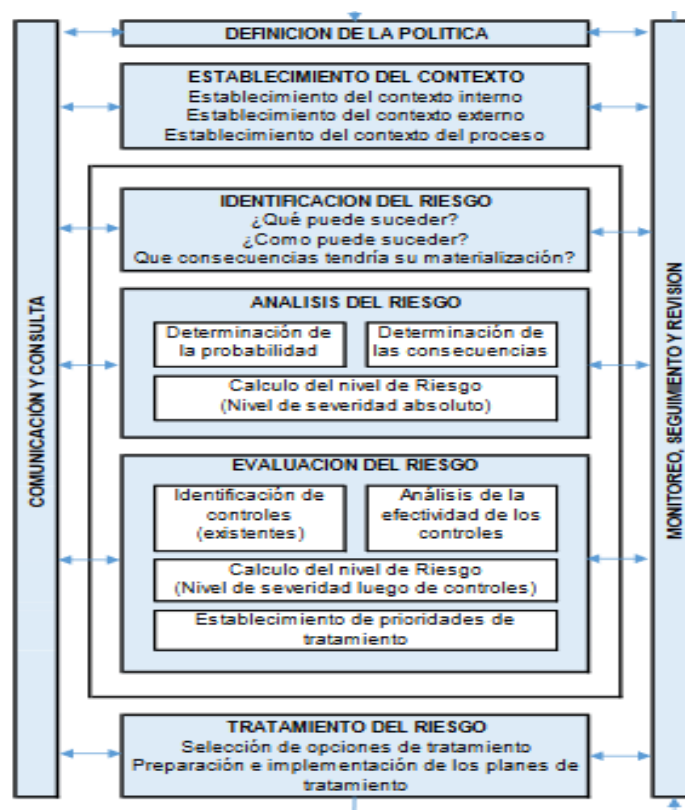
Artículo 2.2.4.6.15. Identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos.

El empleador o contratante debe aplicar una metodología que sea sistemática, que tenga alcance sobre todos los procesos y actividades rutinarias y no rutinarias internas o externas, máquinas y equipos, todos los centros de trabajo y todos los trabajadores independientemente de su forma de contratación y vinculación, que le permita identificar los peligros y evaluar los riesgos en seguridad y salud en el trabajo, con el fin que pueda priorizarlos y establecer los controles necesarios, realizando mediciones ambientales cuando se requiera.

Los panoramas de factores de riesgo se entenderán como identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos.

Fuente: [www. Proinsalud.com](http://www.Proinsalud.com)

6.1 METODOLOGÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.



6.2 NIVELES DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD FRENTE A LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO EN LA ENTIDAD (ACORDE CON EL ESQUEMA DE LÍNEAS DE DEFENSA)

Para la gestión del riesgo de Proinsalud, se deben tener en cuenta las siguientes responsabilidades:

- *GERENTE Y COORDINADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD: Establecen la metodología y las directrices para llevar a cabo la Gestión del Riesgo de la IPS*
- *LIDERES DE PROCESO: Desarrollar e implementar procesos de control y gestión de riesgos a través de su identificación, análisis, valoración, monitoreo y acciones de mejora. Su rol principal es el de diseñar, implementar y monitorear los controles y gestionar de manera directa en el día a día los riesgos de la entidad. Así mismo, orientar el desarrollo e implementación de políticas y procedimientos internos y asegurar que sean compatibles con las metas y objetivos de la entidad y emprender las acciones de mejoramiento para su logro.*
- *COORDINADOR GESTIÓN DE CALIDAD: Hacer seguimiento a controles y acciones establecidas para la mitigación de los riesgos identificados en cada proceso.*

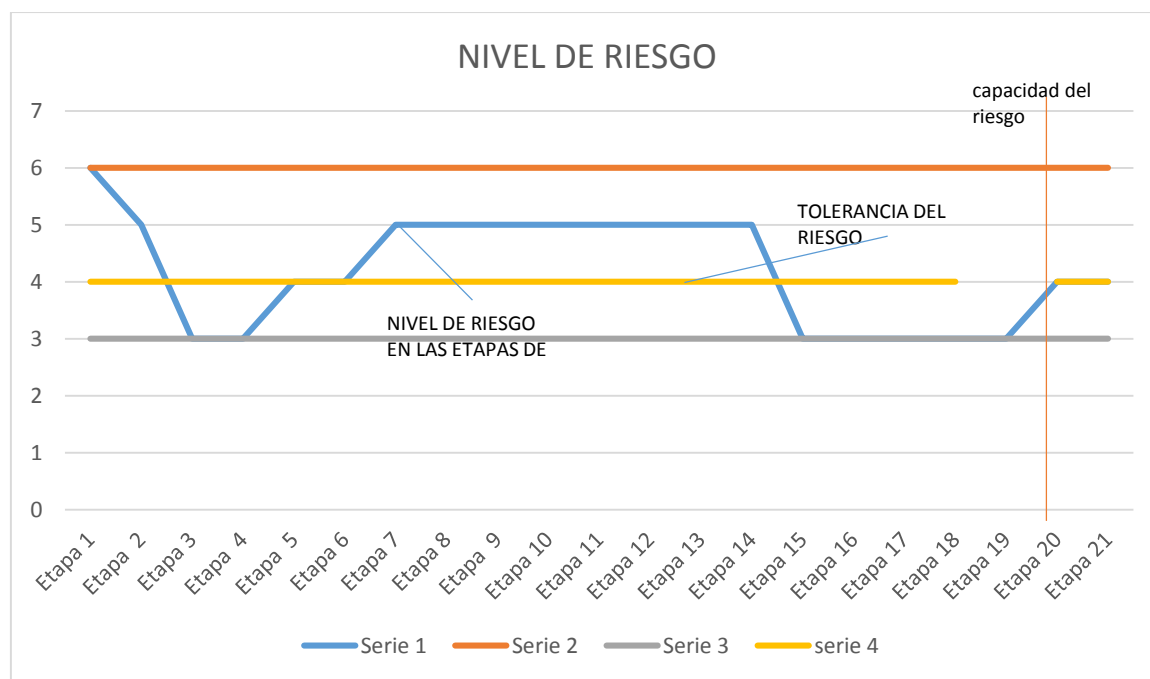
Teniendo en cuenta que dentro de los lineamientos para la política de administración del riesgo se debe considerar el apetito del riesgo, el cual se lo desarrolla conceptualmente.

■ *Nivel de riesgo: Valor que se determina a partir de combinar la probabilidad de ocurrencia de un evento potencialmente dañino y la magnitud del impacto que este evento traería sobre la capacidad institucional de alcanzar los objetivos.*

■ *Apetito de riesgo: es el nivel de riesgo que la entidad puede aceptar en relación con sus objetivos, el marco legal y las disposiciones de la alta dirección. El apetito de riesgo puede ser diferente para los distintos tipos de riesgos que la entidad debe o desea gestionar.*

■ *Tolerancia del riesgo: es el valor de la máxima desviación admisible del nivel de riesgo con respecto al valor del apetito de riesgo determinado por la entidad.*

■ *Capacidad de riesgo: es el máximo valor del nivel de riesgo que una entidad puede soportar y a partir del cual la alta dirección considera que no sería posible el logro de los objetivos de la entidad.*



FUENTE., *Elaboración Propia*

7. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

DEFINIR EL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Identificar y formular el contexto organizacional para el Sistema de Gestión de Calidad, según lo establecido en el procedimiento de Análisis del contexto y partes interesadas

IDENTIFICAR EL RIESGO

Identificar el riesgo que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar el logro de sus objetivos y registrarlos en la matriz de riesgos.

NOTA 1: Se realizará la identificación de riesgos estratégicos a partir del contexto y la identificación de riesgos por procesos a partir de la caracterización del proceso.

NOTA 2: Los riesgos y peligros relacionados con el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, no están dentro del alcance del presente procedimiento y se tratarán a través de una metodología independiente

IDENTIFICAR LAS CAUSAS

Identificar las causas que originan el riesgo, mediante el establecimiento de (factores internos o externos) que son los medios, las circunstancias y agentes generadores de riesgo y registrarlas en la matriz de riesgos. Líderes de Procesos

Matriz de riesgos institucional

Realizar el seguimiento al cumplimiento de las acciones y controles definidos por los líderes de proceso para los riesgos, y de las acciones definidas por gerencia para el aprovechamiento de oportunidades, y registrar el avance del cumplimiento en la matriz de riesgos. Se priorizará el seguimiento a los riesgos clasificados como altos y extremos donde se evaluará la efectividad y la eficacia de las medidas de control implementadas.

7.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS

Detectar oportunamente los riesgos que pueden impedir el cumplimiento de los objetivos de la entidad, a través de estrategia de prevención o de oportunidad en caso de riesgos positivos, lo cual orientara la continuidad del negocio, asegurando la adaptabilidad a los cambios del entorno. Los objetivos específicos que persigue la presente política son:

- *Orientar la metodología de la gestión del riesgo.*
- *Minimizar la probabilidad e impacto de los riesgos*
- *Fortalecer la cultura y el pensamiento basado en riesgo.*
- *Apoyar a la toma de decisiones.*

7.2 ESTABLECIMIENTO DEL CONTEXTO *En Proinsalud se han determinar que dentro de los contextos internos y externos hay un sin número de factores que pueden generar riesgos presentes y futuros a saber:*

Tabla No. 1. Factores para cada categoría del contexto (fuentes de riesgo)

| CONTEXTO EXTERNO | <p>Economico:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="5" style="background-color: #0056b3; color: white; text-align: left;">NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA</th> </tr> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 20%; background-color: #0056b3; color: white;">OBJETIVO</th> <th style="width: 20%; background-color: #0056b3; color: white;">ALCANCE</th> <th colspan="2" style="width: 40%; background-color: #0056b3; color: white;">RESPONSABLE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Gestionar las actividades contables financieras y presupuestales, generando información financiera que refleje la realidad económica de la institución, que facilite la planeación y toma de decisiones de acuerdo a las disposiciones normativas vigentes</td> <td>Todos los procesos</td> <td colspan="2">Subgerente administrativa y financiera</td> </tr> <tr> <th style="background-color: #0056b3; color: white; writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">PLANEAR</th> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">PROVEEDOR</th> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">ENTRADA</th> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">ETAPAS</th> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">SALIDA</th> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">CLIENTE</th> </tr> <tr> <td></td> <td>1. Procesos misionales</td> <td>1. Actividades 2. tiempos y movimientos 3. medicamentos 4. insumos</td> <td>Costear procesos e informe de costos</td> <td>1. Costo por cada una de las actividades que generan los procesos misionales</td> <td>1. Alta dirección</td> </tr> <tr> <td></td> <td>1. Todos los procesos</td> <td>1. Proyección de plan de ingresos y costos anual</td> <td>Presupuestos</td> <td>1. Plan anual de compras 2. Presupuesto anual</td> <td>1. Todos los procesos</td> </tr> <tr> <td></td> <td>1. Procesos de la institución con alguna necesidad 2. Servicio Farmacéutico 3. suministros.</td> <td>1. Solicitud de compras 2. Promedio de histórico de consumos</td> <td>Plan de compras</td> <td>3. Plan de compras</td> <td>1. Proveedores</td> </tr> <tr> <th style="background-color: #0056b3; color: white; writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">HACER</th> <td></td> <td>1. Orden de Prestación de Servicios 2. Necesidad de servicio 3. Soportes y RIPS</td> <td>Facturación</td> <td>1. Factura 2. Historia Clínica</td> <td>1. EPS 2. Particular</td> </tr> </tbody> </table> | NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA | | | | | | OBJETIVO | ALCANCE | RESPONSABLE | | | Gestionar las actividades contables financieras y presupuestales, generando información financiera que refleje la realidad económica de la institución, que facilite la planeación y toma de decisiones de acuerdo a las disposiciones normativas vigentes | Todos los procesos | Subgerente administrativa y financiera | | PLANEAR | PROVEEDOR | ENTRADA | ETAPAS | SALIDA | CLIENTE | | 1. Procesos misionales | 1. Actividades 2. tiempos y movimientos 3. medicamentos 4. insumos | Costear procesos e informe de costos | 1. Costo por cada una de las actividades que generan los procesos misionales | 1. Alta dirección | | 1. Todos los procesos | 1. Proyección de plan de ingresos y costos anual | Presupuestos | 1. Plan anual de compras 2. Presupuesto anual | 1. Todos los procesos | | 1. Procesos de la institución con alguna necesidad 2. Servicio Farmacéutico 3. suministros. | 1. Solicitud de compras 2. Promedio de histórico de consumos | Plan de compras | 3. Plan de compras | 1. Proveedores | HACER | | 1. Orden de Prestación de Servicios 2. Necesidad de servicio 3. Soportes y RIPS | Facturación | 1. Factura 2. Historia Clínica | 1. EPS 2. Particular |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|--|----------|---------|-------------|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------|--|---------|-----------|---------|--------|--------|---------|--|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--|-----------------------|--------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------|-----------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------|----------------|-------|--|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------|-------------------------|
| | NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | OBJETIVO | ALCANCE | RESPONSABLE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Gestionar las actividades contables financieras y presupuestales, generando información financiera que refleje la realidad económica de la institución, que facilite la planeación y toma de decisiones de acuerdo a las disposiciones normativas vigentes | Todos los procesos | Subgerente administrativa y financiera | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PLANEAR | PROVEEDOR | ENTRADA | ETAPAS | SALIDA | CLIENTE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 1. Procesos misionales | 1. Actividades 2. tiempos y movimientos 3. medicamentos 4. insumos | Costear procesos e informe de costos | 1. Costo por cada una de las actividades que generan los procesos misionales | 1. Alta dirección | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 1. Todos los procesos | 1. Proyección de plan de ingresos y costos anual | Presupuestos | 1. Plan anual de compras 2. Presupuesto anual | 1. Todos los procesos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 1. Procesos de la institución con alguna necesidad 2. Servicio Farmacéutico 3. suministros. | 1. Solicitud de compras 2. Promedio de histórico de consumos | Plan de compras | 3. Plan de compras | 1. Proveedores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| HACER | | 1. Orden de Prestación de Servicios 2. Necesidad de servicio 3. Soportes y RIPS | Facturación | 1. Factura 2. Historia Clínica | 1. EPS 2. Particular | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Políticos: <i>propende por las alianzas políticas en pro del desarrollo y crecimiento de la compañía</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Tecnológicos: <i>se cuenta con una idea tecnológica acorde a las necesidades de la compañía</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Medioambientales: se contribuye a la gestión de suministros y a la buena disposición de residuos.</p> |
| | <p>Comunicación Externa: mejorar la orientación y referenciación de los usuarios frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud, es necesario fortalecer la capacitación y entrenamiento del personal encargado de brindar información a los usuarios, así como mejorar la divulgación de información clara y precisa sobre los derechos y deberes de los usuarios</p> |
| | <p>Sociales: los servicios y beneficios que ofrece el sistema. También es importante garantizar la libre escogencia de la Entidad Promotora de Salud y los prestadores de servicios de salud, y mejorar la atención al usuario en los procesos de afiliación y traslado entre Entidades Promotoras de Salud.</p> |
| <p>CONTEXTO INTERNO</p> | <p>Financieros: Presupuesto de funcionamiento, recursos de inversión, infraestructura, capacidad instalada.</p> |
| | <p>Personal: competencia del personal, disponibilidad del personal, seguridad y salud ocupacional.</p> |
| | <p>Procesos: Capacidad, diseño, ejecución, proveedores, entradas, salidas, gestión del conocimiento</p> |
| | <p>Tecnología: Integridad de datos, disponibilidad de datos y sistemas, desarrollo, producción, mantenimiento de sistemas de información.</p> |
| | <p>Estratégicos: Direccionamiento estratégico, Planeación institucional, liderazgo, trabajo en equipo.</p> |
| | <p>Comunicación Interna: Canales utilizados y su efectividad, flujo de la información necesaria para el desarrollo de las operaciones</p> |
| | <p>Interacciones con otros procesos: Relación precisa con otros procesos en cuanto a insumos, proveedores, productos, usuarios o dientes.</p> |
| | <p>Transversalidad: Procesos que determinan lineamientos necesarios para el desarrollo de todos los procesos de la entidad.</p> |

| | |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CONTEXTO DEL PROCESO | Procedimientos asociados: <i>Pertinencia en los procedimientos que desarrollan los procesos.</i> |
| | Comunicación entre los procesos: <i>Efectividad en los flujos de información determinados en la interacción de los procesos.</i> |

Tabla No 2 Análisis de riesgos contextos

| No. | RIESGO | CONTEXTO INTERNO | CONTEXTO EXTERNO |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| 1 | <i>Inadecuada orientación y referenciación de usuarios frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud.</i> | <i>PROCESOS</i> | |
| 2 | <i>Incumplimiento a los términos de ley establecidos para el trámite al derecho de petición.</i> | | <i>SOCIALES</i> |
| 3 | <i>Interrupción Líneas telefónicas</i> | | <i>TECNOLOGICO</i> |
| 4 | <i>Sistemas de información</i> | <i>TECNOLOGICO</i> | |
| 5 | <i>Aseguramiento de usuarios</i> | | <i>SOCIAL</i> |
| 6 | <i>Inadecuada resolución de peticiones</i> | <i>COMUNICACIÓN INTERNA</i> | |
| 7 | <i>Información registrada en sistema diferente a la indicada al usuario</i> | | <i>COMUNICACIÓN EXTERNA</i> |
| 8 | <i>Interrupción fluido eléctrico</i> | <i>TECNOLOGICO</i> | |
| 9 | <i>Interrupción de redes</i> | | <i>TECNOLOGICO</i> |
| 10 | <i>Soportes incompletos, vencidos o falsos</i> | <i>COMUNICACIÓN INTERNA</i> | |
| 11 | <i>Perdida de Datos del Cliente</i> | <i>COMUNICACIÓN INTERNA</i> | |

| | | | |
|----|--------------------------------------------|--------------------|---------------------------------|
| 12 | <i>Usuarios Insatisfechos</i> | <i>PROCESOS</i> | <i>COMUNICACIÓN EXTERNA</i> |
| 13 | <i>No contestar Teléfonos Corporativos</i> | <i>PROCESOS</i> | |
| 14 | <i>Incumplimiento Normativo</i> | | <i>COMUNICACIÓN EXTERNA</i> |
| 15 | <i>Deficiencia tecnológica</i> | <i>TECNOLOGICO</i> | |

7.3 TÉCNICAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO, CAUSAS Y CONSECUENCIAS.

Existen diversas técnicas para la identificación del riesgo, causas y consecuencias, como la identificación sistemática de riesgos, el análisis de causa y efecto, el análisis de escenarios, el análisis de la cadena de eventos y el análisis de la historia de eventos. Cada técnica tiene sus propias ventajas y desventajas, y es importante seleccionar la técnica adecuada para cada situación específica.

- *Identificación sistemática de riesgos: esta técnica consiste en identificar los riesgos de manera sistemática, utilizando una lista de verificación o un cuestionario para identificar los riesgos que pueden afectar a la organización. Esta técnica puede ser utilizada en cualquier tipo de organización y es útil para identificar los riesgos más comunes.*
- *Análisis de causa y efecto: también conocido como diagrama de Ishikawa o diagrama de espina de pescado, esta técnica se utiliza para identificar las causas y efectos de un problema o riesgo. Esta técnica es útil para identificar las causas raíz de un problema y para desarrollar soluciones efectivas.*
- *Análisis de escenarios: esta técnica consiste en desarrollar diferentes escenarios hipotéticos para identificar los riesgos y las consecuencias asociadas a cada uno de ellos. Esta técnica es útil para identificar los riesgos que pueden surgir en diferentes situaciones y para desarrollar planes de contingencia para cada uno de ellos.*

- *Análisis de la cadena de eventos: esta técnica se utiliza para identificar los riesgos y las causas que pueden llevar a un evento no deseado. Esta técnica es útil para identificar los riesgos que pueden surgir en una cadena de eventos y para desarrollar planes de contingencia para cada uno de ellos.*
- *Análisis de la historia de eventos: esta técnica consiste en analizar los eventos pasados para identificar los riesgos y las causas que pueden llevar a un evento no deseado. Esta técnica es útil para identificar los riesgos que pueden surgir en situaciones similares y para desarrollar planes de contingencia para cada uno de ellos.*

Es posible que se identifiquen causas externas que están fuera del control de la entidad las cuales deben ser consideradas dentro del análisis y valoración del riesgo.

Tabla No 3 Riesgos e identificación de causas

| No. | RIESGO | CAUSA |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <i>Inadecuada orientación y referenciación de usuarios frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud.</i> | <i>El Sistema General de Seguridad Social en Salud puede ser complejo y difícil de entender para algunos usuarios, especialmente aquellos con bajos niveles de educación o alfabetización</i> |
| 2 | <i>Incumplimiento a los términos de ley establecidos para el trámite al derecho de petición.</i> | <i>-Desconocimiento de la normatividad -desconocimiento el debido proceso</i> |
| 3 | <i>Interrupciones líneas telefónicas</i> | <i>-fallas en la red -Equipos móviles obsoletos -Congestión de llamadas</i> |
| 4 | <i>Sistemas de información</i> | <i>-Errores técnicos del propio sistema -Hackeos</i> |

| | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <i>-Interceptaciones maliciosas</i> |
| 5 | <i>Aseguramiento de usuarios</i> | <i>La no prestación de un servicio de calidad, puede ocasionar como consecuencia un traslado de sitio de servicio de salud</i> |
| 6 | <i>Inadecuada resolución de peticiones</i> | <i>-Desconocimiento del debido proceso</i> |
| 7 | <i>Información registrada en sistema diferente a la indicada al usuario</i> | <i>-Los problemas en la selección y afiliación de los usuarios -Falta de actualización de la información registrada</i> |
| 8 | <i>Interrupción fluido eléctrico</i> | <i>-Fallas en la red eléctrica -Errores Humanos -Variaciones en el voltaje -Terrorismo -Caída de torres</i> |
| 9 | <i>Interrupción de redes</i> | <i>-Falta de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas eléctricos -Deterioro en las redes eléctricas</i> |
| 10 | <i>Soportes incompletos, vencidos o falsos</i> | <i>-Los errores humanos en los procesos -Información incompleta o falsa -Desconocimiento de requisitos y procedimientos inadecuados</i> |
| 11 | <i>Perdida de Datos del Cliente</i> | <i>-Falta de ética del personal -errores humanos involuntarios -Intención de alterar los datos del cliente con el propósito de engañar o defraudar</i> |

| | | |
|----|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 | <i>Usuarios Insatisfechos</i> | <i>La confusión sobre la propuesta de valor de la marca puede llevar a la insatisfacción de los usuarios</i> |
| 13 | <i>No contestar Teléfonos Corporativos</i> | <i>-Exceso de llamadas -Congestión en las redes</i> |
| 14 | <i>Incumplimiento Normativo</i> | <i>-Desconocimiento de la temática -La falta de un sistema adecuado de control y supervisión.</i> |
| 15 | <i>Deficiencia tecnológica</i> | <i>-Equipos obsoletos -Falta de equipos de cómputo y de oficina -Recursos humanos no capacitado</i> |

Fuente: Elaboracion Propia

7.4 TIPOLOGÍA DE RIESGOS

Existen diferentes tipos de riesgos que pueden afectar a una organización o a las personas que trabajan en ella. A continuación, se mencionan algunos de los tipos de riesgos más comunes:

Riesgos naturales, como terremotos, inundaciones, huracanes, entre otros

Riesgos biológicos, como enfermedades contagiosas, virus, bacterias, entre otros

Riesgos económicos, como la inestabilidad financiera, la inflación, la devaluación de la moneda, entre otros

Riesgos financieros, como la falta de liquidez, la insolvencia, el incumplimiento de pagos, entre otros

***Riesgos laborales**, como los riesgos físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, mecánicos y ambientales*

***Riesgos tecnológicos**, como la pérdida de datos, la interrupción de los sistemas informáticos, la ciberseguridad, entre otros*

***Riesgos sociales**, como la inseguridad, la violencia, la discriminación, entre otros*

Es importante que las organizaciones identifiquen los diferentes tipos de riesgos a los que están expuestas y establezcan medidas preventivas y de mitigación para reducir su impacto. La gestión de riesgos es una herramienta clave para identificar, evaluar y controlar los riesgos que pueden afectar a una organización.

8. VALORACIÓN DE LOS RIESGO

La valoración del riesgo es un proceso importante para identificar y analizar los riesgos que enfrenta una organización y tomar medidas para evitar o mitigar sus consecuencias. Algunos aspectos relevantes sobre la valoración del riesgo son:

- *La valoración de riesgos permite la identificación y el análisis de los riesgos que enfrenta la organización para la consecución de sus objetivos, tanto de fuentes internas como externas relevantes*
- *La evaluación de riesgos posibilita que los riesgos sean ordenados, permitiendo identificar prioridades para su administración*
- *En el proceso de evaluación de riesgos, se identifican los procesos y las situaciones que puedan causar daños, en especial a las personas*
- *La valoración de riesgos es aplicada a todas las metas estratégicas y operativas, con excepción de la meta de funciones ordinarias y la meta relacionada a equipo e infraestructura*
- *La administración de riesgos es un proceso que implica la organización de distintas estrategias, personas, recursos y de lo que dispone la empresa en su totalidad para hacer frente a la incertidumbre que se genera cuando se tiene que dar paso hacia el futuro*
- *El primer paso en la administración de riesgos consiste en la identificación de los peligros que se tienen por delante, así como la relación que hay entre el riesgo-beneficio, con el objetivo de poder distinguir los riesgos más importantes*

En resumen, la valoración del riesgo es un proceso clave para identificar y analizar los riesgos que enfrenta una organización y tomar medidas para evitar o mitigar sus consecuencias. La evaluación de riesgos permite identificar prioridades para su administración y se aplica a todas las metas estratégicas y operativas. La administración de riesgos es un proceso que implica la organización de distintas estrategias, personas y recursos para hacer frente a la incertidumbre.

8.1. ANALISIS DE LA PROBABILIDAD

Para determinar la probabilidad es necesario analizar qué tan posible es que ocurra el riesgo en términos de frecuencia y de factibilidad. Se entiende por frecuencia, la cantidad de veces en que el riesgo se ha materializado con anterioridad, con base en hechos históricos o con la experiencia de los servidores que desarrollan el proceso. La factibilidad consiste en el análisis de la posibilidad de que suceda un evento que aún no se ha presentado.

8.2. CRITERIOS PARA CALIFICAR LA PROBABILIDAD

8.2.1. INADECUADA ORIENTACIÓN Y REFERENCIACIÓN DE USUARIOS FRENTE AL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD.

Establecer canales de comunicación efectivos: Es importante que los usuarios tengan acceso a canales de comunicación claros y efectivos para realizar consultas y obtener información sobre el SGSSS. Esto puede incluir líneas telefónicas de atención al usuario, correos electrónicos, chats en línea y redes sociales. Estos canales deben estar disponibles y ser accesibles para todos los usuarios, incluyendo aquellos con discapacidades o barreras de comunicación.

Tabla No 4 impacto de riesgo inadecuada orientación

| No. | PREGUNTA <i>Si el riesgo se materializa podría...</i> | RESPUESTA | |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------|
| | | S I | NO |
| 1. | <i>¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?</i> | X | |
| 2 | <i>¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?</i> | X | |
| 3 | <i>¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?</i> | X | |
| 4 | <i>¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad?</i> | X | |
| 5 | <i>¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando sureputación?</i> | X | |
| 6 | <i>¿Generar pérdida de recursos económicos?</i> | X | |
| 7 | <i>¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?</i> | X | |
| 8 | <i>¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos?</i> | X | |
| 9 | <i>¿Generar pérdida de información de la entidad?</i> | X | |
| 10 | <i>¿Generar intervención de los órganos de control?</i> | X | |
| 11 | <i>¿Dar lugar a procesos sancionatorios?</i> | X | |
| 12 | <i>¿Dar lugar a procesos disciplinarios?</i> | X | |
| 13 | <i>¿Dar lugar a procesos penales?</i> | X | |
| 14 | <i>¿Dar lugar a procesos fiscales?</i> | X | |
| 15 | <i>¿Generar pérdida de credibilidad del sector?</i> | X | |
| 16 | <i>¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?</i> | X | |
| 17 | <i>¿Afectará la imagen local?</i> | X | |
| 18 | <i>¿Afectará la imagen departamental?</i> | X | |
| | TOTAL PREGUNTAS AFIRMATIVAS | 18 | 0 |
| | TOTAL PREGUNTAS NEGATIVAS | 0 | 0 |

En este punto se puede observar que este riesgo inicial es un riesgo latente al momento de generar espacios de un riesgo operacional que puede conllevar a la reducción de brechas en la operación de la clínica.

Tabla No 5 Riesgo Catastrófico Identificado

| DESCRIPTOR | IMPACTO O CONSECUENCIAS |
|---------------------|---------------------------------------------------------|
| CATASTROFICO | <i>Genera consecuencias desastrosas para la entidad</i> |
| MAYOR | <i>Genera altas consecuencias para la entidad</i> |
| MODERADO | <i>Genera medianas consecuencias para la entidad</i> |

Tabla No 6. Calificación de probabilidad de los riesgos asociados a la gestión y decorrupción.

| NIVEL | DESCRIPCIÓN <i>N</i> | DESCRIPTOR | FRECUENCIA |
|--------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 5 | CASI SEGURO | <i>Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente</i> | <i>Más de una vez al año.</i> |
| 4 | PROBABLE | <i>El evento ocurre en la mayoría de los casos</i> | <i>Al menos una vez en el último año</i> |
| 3 | POSIBLE | <i>El evento es posible que suceda en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los dos últimos años</i> |
| 2 | IMPROBABLE | <i>El evento puede ocurrir en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los últimos 5 años</i> |
| 1 | RARA VEZ | <i>El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)</i> | <i>No se han presentado en los últimos 5 años</i> |

Es una probabilidad casi segura que al largo tiempo puede generar pérdidas de efectivo por lo que mejorar la orientación y referenciación de los usuarios frente al SGSSS requiere de una combinación de estrategias educativas, comunicativas y de capacitación. Es fundamental proporcionar información clara y accesible, establecer canales de comunicación efectivos, capacitar al personal de salud y desarrollar sistemas de información y atención al usuario. Además, se deben realizar campañas de promoción y difusión para aumentar el conocimiento de los usuarios sobre el sistema y fomentar su participación activa.

MAPA DE CALOR INADECUADA ORIENTACIÓN Y REFERENCIACIÓN DE USUARIOS FRENTE AL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD.

| <i>RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO</i> | | | | |
|--------------------------------------------------|----------------|------------------------|-----------------|---------------------|
| <i>PROBABILIDAD</i> | <i>PUNTAJE</i> | <i>ZONAS DE RIESGO</i> | | |
| <i>CASI SEGURO</i> | 5 | 25 | 50 | 100 |
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |
| <i>PROBABLE</i> | 4 | 20 | 40 | 80 |
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |
| <i>POSIBLE</i> | 3 | 57 | 30 | 60 |
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |
| <i>IMPROBABLE</i> | 2 | 10 | 20 | 40 |
| | | <i>BAJA</i> | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> |
| <i>RARA VEZ</i> | 1 | 5 | 10 | 20 |
| | | <i>BAJA</i> | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> |
| <i>IMPACTO</i> | | <i>MODERADIO</i> | <i>MAYOR</i> | <i>CATASTROFICO</i> |
| | | | | |
| <i>PUNTAJE</i> | | 5 | 10 | 20 |

8.2.2. INCUMPLIMIENTO A LOS TÉRMINOS DE LEY ESTABLECIDOS PARA EL TRÁMITE AL DERECHO DE PETICIÓN.

Las sanciones disciplinarias por el incumplimiento de los términos de ley establecidos para el trámite al derecho de petición pueden variar según la normativa vigente en cada país. En el caso de Colombia, la Ley 1755 de 2015 establece que, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su presentación.

Tabla No 7 impacto de riesgo Incumplimiento a los términos de ley

| No. | PREGUNTA <i>Si el riesgo se materializa podría...</i> | RESPUESTA | |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----|
| | | S | NO |
| 1. | <i>¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?</i> | X | |
| 2 | <i>¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?</i> | X | |
| 3 | <i>¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?</i> | X | |
| 4 | <i>¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad?</i> | X | |
| 5 | <i>¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando sureputación?</i> | X | |
| 6 | <i>¿Generar pérdida de recursos económicos?</i> | X | |
| 7 | <i>¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?</i> | X | |
| 8 | <i>¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos?</i> | X | |
| 9 | <i>¿Generar pérdida de información de la entidad?</i> | X | |
| 10 | <i>¿Generar intervención de los órganos de control?</i> | X | |
| 11 | <i>¿Dar lugar a procesos sancionatorios?</i> | X | |
| 12 | <i>¿Dar lugar a procesos disciplinarios?</i> | X | |

| | | | |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----|---|
| 13 | <i>¿Dar lugar a procesos penales?</i> | X | |
| 14 | <i>¿Dar lugar a procesos fiscales?</i> | X | |
| 15 | <i>¿Generar pérdida de credibilidad del sector?</i> | X | |
| 16 | <i>¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?</i> | X | |
| 17 | <i>¿Afectará la imagen local?</i> | X | |
| 18 | <i>¿Afectará la imagen departamental?</i> | X | |
| TOTAL PREGUNTAS AFIRMATIVAS | | 18 | 0 |
| TOTAL PREGUNTAS NEGATIVAS | | 0 | 0 |

Al no cumplir con la normatividad en términos de salud se puede incurrir en varias situaciones que pueden demeritar la labor y función principal que es la de prestar servicios de salud de calidad con servicio, cortes y con labor de ayuda.

Tabla No 8 Riesgo Catastrófico Identificado en el incumplimiento de ley

| DESCRIPTOR | IMPACTO O CONSECUENCIAS |
|---------------------|---------------------------------------------------------|
| CATASTROFICO | <i>Genera consecuencias desastrosas para la entidad</i> |
| MAYOR | <i>Genera altas consecuencias para la entidad</i> |
| MODERADO | <i>Genera medianas consecuencias para la entidad</i> |

Es un riesgo que puede ser catastrófico porque al tener incumplimiento en la normatividad se puede perder la imagen institucional y generar desaciertos en la atención al servicio al cliente.

Tabla No 9. Calificación de probabilidad de los riesgos asociados a la gestión y decorrupción.

| NIVEL | DESCRIPCIÓN | DESCRIPTOR | FRECUENCIA |
|--------------|--------------------|---------------------------------------------|-------------------------------|
| | N | | |
| | | <i>Se espera que el evento ocurra en la</i> | <i>Más de una vez al año.</i> |

| | | | |
|----------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 5 | CASI SEGURO | <i>mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente</i> | |
| 4 | PROBABLE | <i>El evento ocurre en la mayoría de los casos</i> | <i>Al menos una vez en el último año</i> |
| 3 | POSIBLE | <i>El evento es posible que suceda en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los dos últimos años</i> |
| 2 | IMPROBABLE | <i>El evento puede ocurrir en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los últimos 5 años</i> |
| 1 | RARA VEZ | <i>El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)</i> | <i>No se han presentado en los últimos 5 años</i> |

La probabilidad de que haya un acontecimiento ocasionado por el no requerimiento normativo genera incertidumbre en la imagen de la institución por lo que no aporta en la generación de valores.

MAPA DE CALOR INCUMPLIMIENTO A LOS TÉRMINOS DE LEY ESTABLECIDOS PARA EL TRÁMITE AL DERECHO DE PETICIÓN.

| RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO | | | | |
|--------------------------------------------------|----------------|------------------------|-------------|----------------|
| PROBABILIDAD | PUNTAJE | ZONAS DE RIESGO | | |
| CASI SEGURO | 5 | 25 | 50 | 100 |
| | | MODERADA | ALTA | EXTREMO |
| PROBABLE | 4 | 20 | 40 | 80 |

| | | | | |
|-------------------|---|------------------|-----------------|---------------------|
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |
| <i>POSIBLE</i> | 3 | 57 | 30 | 60 |
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |
| <i>IMPROBABLE</i> | 2 | 10 | 20 | 40 |
| | | <i>BAJA</i> | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> |
| <i>RARA VEZ</i> | 1 | 5 | 10 | 20 |
| | | <i>BAJA</i> | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> |
| <i>IMPACTO</i> | | <i>MODERADIO</i> | <i>MAYOR</i> | <i>CATASTROFICO</i> |
| | | | | |
| <i>PUNTAJE</i> | | 5 | 10 | 20 |

8.2.3. *INTERRUPCIONES LÍNEAS TELEFÓNICAS*

La interferencia generada por transmisores puede evitar por completo la recepción de señales, causar la pérdida temporal de una señal o afectar la calidad del sonido o de una imagen generada por los equipos. Los teléfonos inalámbricos son más susceptibles a la interferencia generada por transmisores porque usan transmisores / receptores de radio. Si un teléfono inalámbrico no bloquea las comunicaciones de radio cercanas, se puede escuchar una estación de radio o estática en el teléfono. Los teléfonos inalámbricos también son sumamente sensibles al ruido eléctrico, la interferencia de radio y las comunicaciones de otros teléfonos inalámbricos cercanos. Los teléfonos inalámbricos con más funciones, como recepción de mensajes, repetición de marcación e intercomunicador, contienen más componentes electrónicos, creando así un mayor potencial para sufrir interferencia externa.

Tabla No 10 impacto de riesgo interrupciones en líneas telefónicas

| <i>No.</i> | <i>PREGUNTA</i> | <i>RESPUESTA</i> |
|------------|-----------------|------------------|
|------------|-----------------|------------------|

| | <i>Si el riesgo se materializa podría...</i> | SI | NO |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| 1. | <i>¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?</i> | X | |
| 2 | <i>¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?</i> | | X |
| 3 | <i>¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?</i> | | X |
| 4 | <i>¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad?</i> | | X |
| 5 | <i>¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando sureputación?</i> | X | |
| 6 | <i>¿Generar pérdida de recursos económicos?</i> | | X |
| 7 | <i>¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?</i> | | X |
| 8 | <i>¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos?</i> | | X |
| 9 | <i>¿Generar pérdida de información de la entidad?</i> | | X |
| 10 | <i>¿Generar intervención de los órganos de control?</i> | | X |
| 11 | <i>¿Dar lugar a procesos sancionatorios?</i> | | X |
| 12 | <i>¿Dar lugar a procesos disciplinarios?</i> | X | |
| 13 | <i>¿Dar lugar a procesos penales?</i> | | X |
| 14 | <i>¿Dar lugar a procesos fiscales?</i> | | X |
| 15 | <i>¿Generar pérdida de credibilidad del sector?</i> | | X |
| 16 | <i>¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?</i> | | X |
| 17 | <i>¿Afectará la imagen local?</i> | | X |
| 18 | <i>¿Afectará la imagen departamental?</i> | | X |
| | TOTAL PREGUNTAS AFIRMATIVAS | 3 | 0 |
| | TOTAL PREGUNTAS NEGATIVAS | 0 | 15 |

Tabla No 11 Riesgo Moderado Identificado en las interrupciones telefónicas

| DESCRIPTOR | IMPACTO O CONSECUENCIAS |
|---------------------|---------------------------------------------------------|
| CATASTROFICO | <i>Genera consecuencias desastrosas para la entidad</i> |

| | |
|-----------------|------------------------------------------------------|
| MAYOR | <i>Genera altas consecuencias para la entidad</i> |
| MODERADO | <i>Genera medianas consecuencias para la entidad</i> |

Tabla No 12. Calificación de probabilidad de los riesgos asociados a la gestión y decorrupción.

| NIVEL | DESCRIPCIÓN | DESCRIPTOR | FRECUENCIA |
|--------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 5 | CASI SEGURO | <i>Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente</i> | <i>Más de una vez al año.</i> |
| 4 | PROBABLE | <i>El evento ocurre en la mayoría de los casos</i> | <i>Al menos una vez en el último año</i> |
| 3 | POSIBLE | <i>El evento es posible que suceda en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los dos últimos años</i> |
| 2 | IMPROBABLE | <i>El evento puede ocurrir en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los últimos 5 años</i> |
| 1 | RARA VEZ | <i>El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)</i> | <i>No se han presentado en los últimos 5 años</i> |

MAPA DE CALOR INTERRUPCION LINEAS TELEFONICAS

| <i>RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO</i> | | | | |
|--------------------------------------------------|----------------|------------------------|-----------------|---------------------|
| <i>PROBABILIDAD</i> | <i>PUNTAJE</i> | <i>ZONAS DE RIESGO</i> | | |
| <i>CASI SEGURO</i> | 5 | 25 | 50 | 100 |
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |
| <i>PROBABLE</i> | 4 | 20 | 40 | 80 |
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |
| <i>POSIBLE</i> | 3 | 57 | 30 | 60 |
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |
| <i>IMPROBABLE</i> | 2 | 10 | 20 | 40 |
| | | <i>BAJA</i> | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> |
| <i>RARA VEZ</i> | 1 | 5 | 10 | 20 |
| | | <i>BAJA</i> | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> |
| <i>IMPACTO</i> | | <i>MODERADIO</i> | <i>MAYOR</i> | <i>CATASTROFICO</i> |
| | | | | |
| <i>PUNTAJE</i> | | 5 | 10 | 20 |

8.2.4. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La importancia de los sistemas de información radica en la eficiencia en la correlación de una gran cantidad de datos ingresados a través de procesos diseñados para cada área con el objetivo de producir información válida para la posterior toma de decisiones. Los sistemas de información se destacan por su diseño, facilidad de uso, flexibilidad, mantenimiento automático de los registros, apoyo en toma de decisiones críticas y mantener el anonimato en informaciones irrelevantes. Todos estos elementos interactúan para procesar los datos (incluidos los procesos manuales y automáticos) y dan lugar a información más elaborada, que puede ser utilizada para tomar decisiones y mejorar la eficiencia de la organización

Tabla No 13 impacto de riesgo sistemas de información

| No. | PREGUNTA <i>Si el riesgo se materializa podría...</i> | RESPUESTA | |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----|
| | | S I | NO |
| 1. | <i>¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?</i> | X | |
| 2 | <i>¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?</i> | | X |
| 3 | <i>¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?</i> | | X |
| 4 | <i>¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad?</i> | | X |
| 5 | <i>¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando sureputación?</i> | X | |
| 6 | <i>¿Generar pérdida de recursos económicos?</i> | | X |
| 7 | <i>¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?</i> | | X |
| 8 | <i>¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos?</i> | | X |
| 9 | <i>¿Generar pérdida de información de la entidad?</i> | | X |
| 10 | <i>¿Generar intervención de los órganos de control?</i> | | X |
| 11 | <i>¿Dar lugar a procesos sancionatorios?</i> | | X |
| 12 | <i>¿Dar lugar a procesos disciplinarios?</i> | X | |
| 13 | <i>¿Dar lugar a procesos penales?</i> | | X |
| 14 | <i>¿Dar lugar a procesos fiscales?</i> | | X |
| 15 | <i>¿Generar pérdida de credibilidad del sector?</i> | | X |
| 16 | <i>¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?</i> | | X |
| 17 | <i>¿Afectará la imagen local?</i> | | X |
| 18 | <i>¿Afectará la imagen departamental?</i> | | X |
| | TOTAL PREGUNTAS AFIRMATIVAS | 3 | 0 |
| | TOTAL PREGUNTAS NEGATIVAS | 0 | 15 |

Tabla No 14 Riesgo Moderado sistemas de Información

| DESCRIPTOR | IMPACTO O CONSECUENCIAS |
|---------------------|---------------------------------------------------------|
| CATASTROFICO | <i>Genera consecuencias desastrosas para la entidad</i> |
| MAYOR | <i>Genera altas consecuencias para la entidad</i> |
| MODERADO | <i>Genera medianas consecuencias para la entidad</i> |

Tabla No 15. Calificación de probabilidad de los riesgos asociados a la gestión y decorrupción.

| NIVEL | DESCRIPCIÓN | DESCRIPTOR | FRECUENCIA |
|--------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 5 | CASI SEGURO | <i>Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente</i> | <i>Más de una vez al año.</i> |
| 4 | PROBABLE | <i>El evento ocurre en la mayoría de los casos</i> | <i>Al menos una vez en el último año</i> |
| 3 | POSIBLE | <i>El evento es posible que suceda en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los dos últimos años</i> |
| 2 | IMPROBABLE | <i>El evento puede ocurrir en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los últimos 5 años</i> |
| 1 | RARA VEZ | <i>El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)</i> | <i>No se han presentado en los últimos 5 años</i> |

MAPA DE CALOR SISTEMAS DE INFORMACION

| RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO | | | | |
|--------------------------------------------------|----------------|------------------------|-------------|----------------|
| PROBABILIDAD | PUNTAJE | ZONAS DE RIESGO | | |
| CASI SEGURO | 5 | 25 | 50 | 100 |
| | | MODERADA | ALTA | EXTREMO |
| PROBABLE | 4 | 20 | 40 | 80 |

| | | | | |
|-------------------|---|------------------|-----------------|---------------------|
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |
| <i>POSIBLE</i> | 3 | 57 | 30 | 60 |
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |
| <i>IMPROBABLE</i> | 2 | 10 | 20 | 40 |
| | | <i>BAJA</i> | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> |
| <i>RARA VEZ</i> | 1 | 5 | 10 | 20 |
| | | <i>BAJA</i> | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> |
| <i>IMPACTO</i> | | <i>MODERADIO</i> | <i>MAYOR</i> | <i>CATASTROFICO</i> |
| | | | | |
| <i>PUNTAJE</i> | | 5 | 10 | 20 |

8.2.5. ASEGURAMIENTO DE USUARIOS

Uso de contraseñas seguras y segundo factor de autenticación: Las contraseñas seguras son aquellas que contienen una combinación de letras, números y caracteres especiales, y que se cambian regularmente. El segundo factor de autenticación, como un código enviado por mensaje de texto o una aplicación de autenticación, proporciona una capa adicional de seguridad

Tabla No 16 impacto de riesgo aseguramiento de usuarios

| No. | PREGUNTA <i>Si el riesgo se materializa podría...</i> | RESPUESTA | |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------|
| | | S | NO |
| 1. | <i>¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?</i> | X | |
| 2 | <i>¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?</i> | | X |
| 3 | <i>¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?</i> | | X |
| 4 | <i>¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad?</i> | | X |
| 5 | <i>¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando</i> | X | |

| | <i>sureputación?</i> | | |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|
| 6 | <i>¿Generar pérdida de recursos económicos?</i> | | X |
| 7 | <i>¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?</i> | | X |
| 8 | <i>¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos?</i> | | X |
| 9 | <i>¿Generar pérdida de información de la entidad?</i> | | X |
| 10 | <i>¿Generar intervención de los órganos de control?</i> | | X |
| 11 | <i>¿Dar lugar a procesos sancionatorios?</i> | | X |
| 12 | <i>¿Dar lugar a procesos disciplinarios?</i> | X | |
| 13 | <i>¿Dar lugar a procesos penales?</i> | | X |
| 14 | <i>¿Dar lugar a procesos fiscales?</i> | | X |
| 15 | <i>¿Generar pérdida de credibilidad del sector?</i> | | X |
| 16 | <i>¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?</i> | | X |
| 17 | <i>¿Afectará la imagen local?</i> | | X |
| 18 | <i>¿Afectará la imagen departamental?</i> | | X |
| TOTAL PREGUNTAS AFIRMATIVAS | | 3 | 0 |
| TOTAL PREGUNTAS NEGATIVAS | | 0 | 15 |

Tabla No 17 Riesgo Moderado aseguramiento de usuarios

| DESCRIPTOR | IMPACTO O CONSECUENCIAS |
|---------------------|---------------------------------------------------------|
| CATASTROFICO | <i>Genera consecuencias desastrosas para la entidad</i> |
| MAYOR | <i>Genera altas consecuencias para la entidad</i> |
| MODERADO | <i>Genera medianas consecuencias para la entidad</i> |

Tabla No 18. Calificación de probabilidad de los riesgos asociados a la gestión y decorrupción.

| NIVEL | DESCRIPCIÓN | DESCRIPTOR | FRECUENCIA |
|--------------|--------------------|-------------------|-------------------|
|--------------|--------------------|-------------------|-------------------|

| | | | |
|---|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 5 | CASI SEGURO | <i>Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente</i> | <i>Más de una vez al año.</i> |
| 4 | PROBABLE | <i>El evento ocurre en la mayoría de los casos</i> | <i>Al menos una vez en el último año</i> |
| 3 | POSIBLE | <i>El evento es posible que suceda en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los dos últimos años</i> |
| 2 | IMPROBABLE | <i>El evento puede ocurrir en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los últimos 5 años</i> |
| 1 | RARA VEZ | <i>El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)</i> | <i>No se han presentado en los últimos 5 años</i> |

MAPA DE CALOR ASEGURAMIENTO DE USUARIOS

| RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO | | | | |
|-------------------------------------------|---------|-----------------|----------|--------------|
| PROBABILIDAD | PUNTAJE | ZONAS DE RIESGO | | |
| CASI SEGURO | 5 | 25 | 50 | 100 |
| | | MODERADA | ALTA | EXTREMO |
| PROBABLE | 4 | 20 | 40 | 80 |
| | | MODERADA | ALTA | EXTREMO |
| POSIBLE | 3 | 57 | 30 | 60 |
| | | MODERADA | ALTA | EXTREMO |
| IMPROBABLE | 2 | 10 | 20 | 40 |
| | | BAJA | MODERADA | ALTA |
| RARA VEZ | 1 | 5 | 10 | 20 |
| | | BAJA | MODERADA | ALTA |
| IMPACTO | | MODERADIO | MAYOR | CATASTROFICO |
| | | | | |

| | | | | |
|---------|--|---|----|----|
| PUNTAJE | | 5 | 10 | 20 |
|---------|--|---|----|----|

8.2.6. INADECUADA RESOLUCIÓN DE PETICIONES

La gestión de peticiones es un proceso clave para garantizar la adecuada resolución de las solicitudes de los usuarios. En este proceso, se realiza un análisis de la información proporcionada por el solicitante para determinar si puede resolverse la petición o si se requiere una acción adicional. abordar la inadecuada resolución de peticiones, es importante contar con un proceso de gestión de peticiones que permita analizar la información proporcionada por el solicitante para determinar si puede resolverse la petición o si se requiere una acción adicional. Además, la implementación de sistemas de información puede ser una propuesta de solución para mejorar la atención y resolución de peticiones y tutelas en las entidades públicas.

Tabla No 19 impacto de riesgo inadecuada resolución de peticiones

| No. | PREGUNTA <i>Si el riesgo se materializa podría...</i> | RESPUESTA | |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----|
| | | S I | NO |
| 1. | <i>¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?</i> | X | |
| 2 | <i>¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?</i> | X | |
| 3 | <i>¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?</i> | X | |
| 4 | <i>¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad?</i> | X | |
| 5 | <i>¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando sureputación?</i> | | X |
| 6 | <i>¿Generar pérdida de recursos económicos?</i> | X | |
| 7 | <i>¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?</i> | | X |

| | | | |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|
| 8 | ¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos? | | X |
| 9 | ¿Generar pérdida de información de la entidad? | | X |
| 10 | ¿Generar intervención de los órganos de control? | | X |
| 11 | ¿Dar lugar a procesos sancionatorios? | | X |
| 12 | ¿Dar lugar a procesos disciplinarios? | X | |
| 13 | ¿Dar lugar a procesos penales? | | X |
| 14 | ¿Dar lugar a procesos fiscales? | | X |
| 15 | ¿Generar pérdida de credibilidad del sector? | | X |
| 16 | ¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas? | | X |
| 17 | ¿Afectará la imagen local? | | X |
| 18 | ¿Afectará la imagen departamental? | | X |
| TOTAL PREGUNTAS AFIRMATIVAS | | 6 | 0 |
| TOTAL PREGUNTAS NEGATIVAS | | 0 | 12 |

Tabla No 20 Riesgo Moderado aseguramiento de usuarios

| DESCRIPTOR | IMPACTO O CONSECUENCIAS |
|---------------------|---------------------------------------------------------|
| CATASTROFICO | Genera consecuencias desastrosas para la entidad |

| | |
|-----------------|------------------------------------------------------|
| MAYOR | <i>Genera altas consecuencias para la entidad</i> |
| MODERADO | <i>Genera medianas consecuencias para la entidad</i> |

Tabla No 21. Calificación de probabilidad de los riesgos asociados a la gestión y decorrupción.

| NIVEL | DESCRIPCIÓN | DESCRIPTOR | FRECUENCIA |
|--------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 5 | CASI SEGURO | <i>Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente</i> | <i>Más de una vez al año.</i> |
| 4 | PROBABLE | <i>El evento ocurre en la mayoría de los casos</i> | <i>Al menos una vez en el último año</i> |
| 3 | POSIBLE | <i>El evento es posible que suceda en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los dos últimos años</i> |
| 2 | IMPROBABLE | <i>El evento puede ocurrir en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los últimos 5 años</i> |
| 1 | RARA VEZ | <i>El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)</i> | <i>No se han presentado en los últimos 5 años</i> |

MAPA DE CALOR INADECUADA RESOLUCIÓN DE PETICIONES

| RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO | | | | |
|--------------------------------------------------|----------------|------------------------|-------------|----------------|
| PROBABILIDAD | PUNTAJE | ZONAS DE RIESGO | | |
| CASI SEGURO | 5 | 25 | 50 | 100 |
| | | MODERADA | ALTA | EXTREMO |

| | | | | |
|-------------------|---|------------------|-----------------|---------------------|
| <i>PROBABLE</i> | 4 | 20 | 40 | 80 |
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |
| <i>POSIBLE</i> | 3 | 57 | 30 | 60 |
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |
| <i>IMPROBABLE</i> | 2 | 10 | 20 | 40 |
| | | <i>BAJA</i> | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> |
| <i>RARA VEZ</i> | 1 | 5 | 10 | 20 |
| | | <i>BAJA</i> | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> |
| <i>IMPACTO</i> | | <i>MODERADIO</i> | <i>MAYOR</i> | <i>CATASTROFICO</i> |
| | | | | |
| <i>PUNTAJE</i> | | 5 | 10 | 20 |

8.2.7. INFORMACIÓN REGISTRADA EN SISTEMA DIFERENTE A LA INDICADA AL USUARIO.

La información registrada en un sistema es diferente a la indicada al usuario, puede haber problemas de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Los sistemas de información pueden tener múltiples usuarios, cada uno con su propio espacio en el dispositivo con pantalla principal, cuenta, apps, opciones de configuración personalizadas y mucho más. La autenticación es un proceso que permite verificar la identidad de un usuario o dispositivo en un sistema de información.

Tabla No 22 impacto de riesgo información registrada en sistema diferente a la indicada al usuario.

| No. | PREGUNTA <i>Si el riesgo se materializa podría...</i> | RESPUESTA | |
|------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------|
| | | <i>S</i> | <i>NO</i> |
| 1. | <i>¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?</i> | X | |
| 2 | <i>¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?</i> | X | |

| | | | |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|
| 3 | <i>¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?</i> | X | |
| 4 | <i>¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad?</i> | X | |
| 5 | <i>¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando sureputación?</i> | | X |
| 6 | <i>¿Generar pérdida de recursos económicos?</i> | X | |
| 7 | <i>¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?</i> | | X |
| 8 | <i>¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos?</i> | | X |
| 9 | <i>¿Generar pérdida de información de la entidad?</i> | | X |
| 10 | <i>¿Generar intervención de los órganos de control?</i> | | X |
| 11 | <i>¿Dar lugar a procesos sancionatorios?</i> | | X |
| 12 | <i>¿Dar lugar a procesos disciplinarios?</i> | X | |
| 13 | <i>¿Dar lugar a procesos penales?</i> | | X |
| 14 | <i>¿Dar lugar a procesos fiscales?</i> | | X |
| 15 | <i>¿Generar pérdida de credibilidad del sector?</i> | | X |
| 16 | <i>¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?</i> | | X |
| 17 | <i>¿Afectará la imagen local?</i> | | X |
| 18 | <i>¿Afectará la imagen departamental?</i> | | X |
| TOTAL PREGUNTAS AFIRMATIVAS | | 6 | 0 |
| TOTAL PREGUNTAS NEGATIVAS | | 0 | 12 |

Tabla No 23 Riesgo Mayor información registrada en sistema diferente a la indicada al usuario.

| DESCRIPTOR | IMPACTO O CONSECUENCIAS |
|---------------------|---------------------------------------------------------|
| CATASTROFICO | <i>Genera consecuencias desastrosas para la entidad</i> |
| MAYOR | <i>Genera altas consecuencias para la entidad</i> |

| | |
|-----------------|------------------------------------------------------|
| MODERADO | <i>Genera medianas consecuencias para la entidad</i> |
|-----------------|------------------------------------------------------|

Tabla No 24. Calificación de probabilidad de los riesgos asociados a la gestión y decorrupción.

| NIVEL | DESCRIPCIÓN | DESCRIPTOR | FRECUENCIA |
|--------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 5 | CASI SEGURO | <i>Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente</i> | <i>Más de una vez al año.</i> |
| 4 | PROBABLE | <i>El evento ocurre en la mayoría de los casos</i> | <i>Al menos una vez en el último año</i> |
| 3 | POSIBLE | <i>El evento es posible que suceda en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los dos últimos años</i> |
| 2 | IMPROBABLE | <i>El evento puede ocurrir en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los últimos 5 años</i> |
| 1 | RARA VEZ | <i>El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)</i> | <i>No se han presentado en los últimos 5 años</i> |

MAPA DE CALOR INFORMACIÓN REGISTRADA EN SISTEMA DIFERENTE A LA INDICADA AL USUARIO.

| RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO | | | | |
|--------------------------------------------------|----------------|------------------------|-------------|----------------|
| PROBABILIDAD | PUNTAJE | ZONAS DE RIESGO | | |
| CASI SEGURO | 5 | 25 | 50 | 100 |
| | | MODERADA | ALTA | EXTREMO |
| PROBABLE | 4 | 20 | 40 | 80 |
| | | MODERADA | ALTA | EXTREMO |
| POSIBLE | 3 | 57 | 30 | 60 |

| | | | | |
|------------|---|-----------|----------|--------------|
| | | MODERADA | ALTA | EXTREMO |
| IMPROBABLE | 2 | 10 | 20 | 40 |
| | | BAJA | MODERADA | ALTA |
| RARA VEZ | 1 | 5 | 10 | 20 |
| | | BAJA | MODERADA | ALTA |
| IMPACTO | | MODERADIO | MAYOR | CATASTROFICO |
| | | | | |
| PUNTAJE | | 5 | 10 | 20 |

8.2.8. INTERRUPCIÓN FLUIDO ELÉCTRICO

Cuando se produce una interrupción en el fluido eléctrico, puede haber problemas de suministro de energía eléctrica que afecten a la vida cotidiana y a la operación de los sistemas de información. Las interrupciones temporales de energía eléctrica pueden ser causadas por diversas razones, como accidentes de tráfico, condiciones meteorológicas adversas y mantenimiento programado. Southern California Edison proporciona información sobre los diferentes tipos de interrupciones, incluyendo los apagones programados, las interrupciones causadas por circunstancias inesperadas y los cortes preventivos convocados durante condiciones meteorológicas extremas. La interrupción del fluido eléctrico es un término que se utiliza para referirse a la interrupción del suministro de energía eléctrica. En caso de interrupción del servicio de energía eléctrica, es importante tener un plan de contingencia para garantizar la continuidad de las operaciones críticas y proteger los sistemas de información.

Tabla No 25 impacto de riesgo Interrupción Fluido Eléctrico

| No. | PREGUNTA <i>Si el riesgo se materializa podría...</i> | RESPUESTA | |
|-----|----------------------------------------------------------|-----------|----|
| | | S | NO |
| 1. | ¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso? | X | |

| | | | |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|
| 2 | ¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia? | X | |
| 3 | ¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad? | X | |
| 4 | ¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad? | X | |
| 5 | ¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando sureputación? | | X |
| 6 | ¿Generar pérdida de recursos económicos? | X | |
| 7 | ¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios? | | X |
| 8 | ¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos? | | X |
| 9 | ¿Generar pérdida de información de la entidad? | | X |
| 10 | ¿Generar intervención de los órganos de control? | | X |
| 11 | ¿Dar lugar a procesos sancionatorios? | | X |
| 12 | ¿Dar lugar a procesos disciplinarios? | X | |
| 13 | ¿Dar lugar a procesos penales? | | X |
| 14 | ¿Dar lugar a procesos fiscales? | | X |
| 15 | ¿Generar pérdida de credibilidad del sector? | | X |
| 16 | ¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas? | | X |
| 17 | ¿Afectará la imagen local? | | X |
| 18 | ¿Afectará la imagen departamental? | | X |
| TOTAL PREGUNTAS AFIRMATIVAS | | 6 | 0 |
| TOTAL PREGUNTAS NEGATIVAS | | 0 | 12 |

Tabla No 26 Riesgo Mayor Interrupción Fluido Eléctrico

| DESCRIPTOR | IMPACTO O CONSECUENCIAS |
|---------------------|---------------------------------------------------------|
| CATASTROFICO | Genera consecuencias desastrosas para la entidad |
| MAYOR | Genera altas consecuencias para la entidad |
| MODERADO | Genera medianas consecuencias para la entidad |

Tabla No 27. Calificación de probabilidad de los riesgos asociados a la gestión y decorrupción Interrupción Fluido Eléctrico

| NIVE L | DESCRIPCIÓN | DESCRIPTOR | FRECUENCIA |
|-------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 5 | CASI SEGURO | <i>Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente</i> | <i>Más de una vez al año.</i> |
| 4 | PROBABLE | <i>El evento ocurre en la mayoría de los casos</i> | <i>Al menos una vez en el último año</i> |
| 3 | POSIBLE | <i>El evento es posible que suceda en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los dos últimos años</i> |
| 2 | IMPROBABLE | <i>El evento puede ocurrir en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los últimos 5 años</i> |
| 1 | RARA VEZ | <i>El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)</i> | <i>No se han presentado en los últimos 5 años</i> |

MAPA DE CALOR INTERRUPCION FLUIDO ELECTRICO

| RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO | | | | |
|--------------------------------------------------|----------------|------------------------|-------------|----------------|
| PROBABILIDAD | PUNTAJE | ZONAS DE RIESGO | | |
| CASI SEGURO | 5 | 25 | 50 | 100 |
| | | MODERADA | ALTA | EXTREMO |
| PROBABLE | 4 | 20 | 40 | 80 |
| | | MODERADA | ALTA | EXTREMO |
| POSIBLE | 3 | 57 | 30 | 60 |

| | | | | |
|-------------------|---|------------------|-----------------|---------------------|
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |
| <i>IMPROBABLE</i> | 2 | 10 | 20 | 40 |
| | | <i>BAJA</i> | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> |
| <i>RARA VEZ</i> | 1 | 5 | 10 | 20 |
| | | <i>BAJA</i> | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> |
| <i>IMPACTO</i> | | <i>MODERADIO</i> | <i>MAYOR</i> | <i>CATASTROFICO</i> |
| | | | | |
| <i>PUNTAJE</i> | | 5 | 10 | 20 |

8.2.9. INTERRUPCION DE REDES

Los riesgos de red son una realidad que debemos tener en cuenta al navegar por Internet, Es importante prestar atención a estos riesgos y tomar medidas para protegerse, como utilizar software de seguridad, no compartir información personal en línea y ser consciente de los riesgos asociados con las redes sociales, lo que genera Estafas, compras inducidas por publicidad abusiva, compras por menores sin autorización paterna, robos, actuaciones delictivas por violación de la propiedad intelectual, realización de negocios ilegales, gastos telefónicos desorbitados.

Tabla No 28 impacto de riesgo Interrupción de redes

| No. | PREGUNTA <i>Si el riesgo se materializa podría...</i> | RESPUESTA | |
|------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------|
| | | <i>S</i> | <i>NO</i> |
| 1. | <i>¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?</i> | X | |
| 2 | <i>¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?</i> | X | |

| | | | |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|
| 3 | ¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad? | X | |
| 4 | ¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad? | X | |
| 5 | ¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando sureputación? | | X |
| 6 | ¿Generar pérdida de recursos económicos? | X | |
| 7 | ¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios? | | X |
| 8 | ¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos? | | X |
| 9 | ¿Generar pérdida de información de la entidad? | | X |
| 10 | ¿Generar intervención de los órganos de control? | | X |
| 11 | ¿Dar lugar a procesos sancionatorios? | | X |
| 12 | ¿Dar lugar a procesos disciplinarios? | X | |
| 13 | ¿Dar lugar a procesos penales? | | X |
| 14 | ¿Dar lugar a procesos fiscales? | | X |
| 15 | ¿Generar pérdida de credibilidad del sector? | | X |
| 16 | ¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas? | | X |
| 17 | ¿Afectará la imagen local? | | X |
| 18 | ¿Afectará la imagen departamental? | | X |
| TOTAL PREGUNTAS AFIRMATIVAS | | 6 | 0 |
| TOTAL PREGUNTAS NEGATIVAS | | 0 | 12 |

Tabla No 29 Riesgo Mayor Interrupcion de redes

| DESCRIPTOR | IMPACTO O CONSECUENCIAS |
|---------------------|---------------------------------------------------------|
| CATASTROFICO | Genera consecuencias desastrosas para la entidad |
| MAYOR | Genera altas consecuencias para la entidad |
| MODERADO | Genera medianas consecuencias para la entidad |

Tabla No 30. Calificación de probabilidad de los riesgos asociados a la gestión y decorrupción.

| NIVE L | DESCRIPCIÓN | DESCRIPTOR | FRECUENCIA |
|-------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 5 | CASI SEGURO | <i>Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente</i> | <i>Más de una vez al año.</i> |
| 4 | PROBABLE | <i>El evento ocurre en la mayoría de los casos</i> | <i>Al menos una vez en el último año</i> |
| 3 | POSIBLE | <i>El evento es posible que suceda en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los dos últimos años</i> |
| 2 | IMPROBABLE | <i>El evento puede ocurrir en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los últimos 5 años</i> |
| 1 | RARA VEZ | <i>El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)</i> | <i>No se han presentado en los últimos 5 años</i> |

MAPA DE CALOR INTERRUPTON DE REDES

| RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO | | | | |
|--------------------------------------------------|----------------|------------------------|-------------|----------------|
| PROBABILIDAD | PUNTAJE | ZONAS DE RIESGO | | |
| CASI SEGURO | 5 | 25 | 50 | 100 |
| | | MODERADA | ALTA | EXTREMO |
| PROBABLE | 4 | 20 | 40 | 80 |
| | | MODERADA | ALTA | EXTREMO |

| | | | | |
|-------------------|---|------------------|-----------------|---------------------|
| <i>POSIBLE</i> | 3 | 57 | 30 | 60 |
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |
| <i>IMPROBABLE</i> | 2 | 10 | 20 | 40 |
| | | <i>BAJA</i> | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> |
| <i>RARA VEZ</i> | 1 | 5 | 10 | 20 |
| | | <i>BAJA</i> | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> |
| <i>IMPACTO</i> | | <i>MODERADIO</i> | <i>MAYOR</i> | <i>CATASTROFICO</i> |
| | | | | |
| <i>PUNTAJE</i> | | 5 | 10 | 20 |

8.2.10. SOPORTES INCOMPLETOS, VENCIDOS O FALSOS

Si se produce una interrupción temporal del servicio de telecomunicaciones debido a la falta de pago de la factura, la compañía operadora puede suspender el servicio telefónico incluyendo los derechos de los usuarios en caso de interrupciones temporales del servicio, la interferencia de señales de radio, TV y telefónicas, y los términos y condiciones en los que se dará cumplimiento al deber de abono del servicio telefónico.

Tabla No 31. Impacto de riesgo Soportes Incompletos, Vencidos O Falsos

| No. | PREGUNTA <i>Si el riesgo se materializa podría...</i> | RESPUESTA | |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------|
| | | <i>S</i> | <i>NO</i> |
| 1. | <i>¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?</i> | X | |
| 2 | <i>¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?</i> | X | |
| 3 | <i>¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?</i> | X | |
| 4 | <i>¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad?</i> | X | |
| 5 | <i>¿Generar pérdida de confianza de la entidad,</i> | X | |

| | <i>afectando sureputación?</i> | | |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|
| 6 | <i>¿Generar pérdida de recursos económicos?</i> | X | |
| 7 | <i>¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?</i> | X | |
| 8 | <i>¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos?</i> | X | |
| 9 | <i>¿Generar pérdida de información de la entidad?</i> | X | |
| 10 | <i>¿Generar intervención de los órganos de control?</i> | X | |
| 11 | <i>¿Dar lugar a procesos sancionatorios?</i> | X | |
| 12 | <i>¿Dar lugar a procesos disciplinarios?</i> | X | |
| 13 | <i>¿Dar lugar a procesos penales?</i> | X | |
| 14 | <i>¿Dar lugar a procesos fiscales?</i> | X | |
| 15 | <i>¿Generar pérdida de credibilidad del sector?</i> | X | |
| 16 | <i>¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?</i> | X | |
| 17 | <i>¿Afectará la imagen local?</i> | X | |
| 18 | <i>¿Afectará la imagen departamental?</i> | X | |
| TOTAL PREGUNTAS AFIRMATIVAS | | 18 | 0 |
| TOTAL PREGUNTAS NEGATIVAS | | 0 | 0 |

Tabla No 32 Riesgo Catastrófico Identificado Soportes Incompletos, Vencidos O Falsos

| DESCRIPTOR | IMPACTO O CONSECUENCIAS |
|---------------------|---------------------------------------------------------|
| CATASTROFICO | Genera consecuencias desastrosas para la entidad |
| MAYOR | Genera altas consecuencias para la entidad |
| MODERADO | Genera medianas consecuencias para la entidad |

Tabla No 33. Calificación de probabilidad de los riesgos asociados a la

gestión y decorrupción.

| NIVEL | DESCRIPCIÓN N | DESCRIPTOR | FRECUENCIA |
|--------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 5 | CASI SEGURO | <i>Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente</i> | <i>Más de una vez al año.</i> |
| 4 | PROBABLE | <i>El evento ocurre en la mayoría de los casos</i> | <i>Al menos una vez en el último año</i> |
| 3 | POSIBLE | <i>El evento es posible que suceda en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los dos últimos años</i> |
| 2 | IMPROBABLE | <i>El evento puede ocurrir en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los últimos 5 años</i> |
| 1 | RARA VEZ | <i>El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)</i> | <i>No se han presentado en los últimos 5 años</i> |

MAPA DE CALOR SOPORTES INCOMPLETOS, VENCIDOS O FALSOS

| RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO | | | | |
|--------------------------------------------------|----------------|------------------------|-------------|----------------|
| PROBABILIDAD | PUNTAJE | ZONAS DE RIESGO | | |
| CASI SEGURO | 5 | 25 | 50 | 100 |
| | | MODERADA | ALTA | EXTREMO |
| PROBABLE | 4 | 20 | 40 | 80 |
| | | MODERADA | ALTA | EXTREMO |
| POSIBLE | 3 | 57 | 30 | 60 |
| | | MODERADA | ALTA | EXTREMO |

| | | | | |
|-------------------|---|------------------|-----------------|---------------------|
| <i>IMPROBABLE</i> | 2 | 10 | 20 | 40 |
| | | <i>BAJA</i> | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> |
| <i>RARA VEZ</i> | 1 | 5 | 10 | 20 |
| | | <i>BAJA</i> | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> |
| <i>IMPACTO</i> | | <i>MODERADIO</i> | <i>MAYOR</i> | <i>CATASTROFICO</i> |
| | | | | |
| <i>PUNTAJE</i> | | 5 | 10 | 20 |

8.2.11. PERDIDA DE DATOS DEL PACIENTE

Puede ser un problema grave que afecte la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Para abordar este problema, es importante enfocarse en los mejores clientes, adelantarse a los problemas de los clientes, ayudar a los nuevos clientes a conocer mejor el producto o servicio, ofrecer a los clientes un buen motivo para quedarse, y solicitar retroalimentación de los clientes con frecuencia. Además, es importante contar con un sistema de almacenamiento compartido en la nube y hacer múltiples copias de seguridad para evitar la pérdida de datos en las empresas. Para recuperar clientes perdidos, se pueden utilizar acciones como mejorar la fidelización de clientes, conseguir que se queden contigo, y considerar volver a comprar en tu negocio.

Tabla No 34. Impacto de riesgo Perdida de Datos del paciente

| No. | PREGUNTA <i>Si el riesgo se materializa podría...</i> | RESPUESTA | |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------|
| | | S I | NO |
| 1. | <i>¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?</i> | X | |
| 2 | <i>¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?</i> | X | |
| 3 | <i>¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?</i> | X | |
| 4 | <i>¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad?</i> | X | |

| | | | |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|
| 5 | ¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando sureputación? | X | |
| 6 | ¿Generar pérdida de recursos económicos? | X | |
| 7 | ¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios? | X | |
| 8 | ¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos? | X | |
| 9 | ¿Generar pérdida de información de la entidad? | X | |
| 10 | ¿Generar intervención de los órganos de control? | X | |
| 11 | ¿Dar lugar a procesos sancionatorios? | X | |
| 12 | ¿Dar lugar a procesos disciplinarios? | X | |
| 13 | ¿Dar lugar a procesos penales? | X | |
| 14 | ¿Dar lugar a procesos fiscales? | X | |
| 15 | ¿Generar pérdida de credibilidad del sector? | X | |
| 16 | ¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas? | X | |
| 17 | ¿Afectará la imagen local? | X | |
| 18 | ¿Afectará la imagen departamental? | X | |
| TOTAL PREGUNTAS AFIRMATIVAS | | 18 | 0 |
| TOTAL PREGUNTAS NEGATIVAS | | 0 | 0 |

Tabla No 35 Riesgo Catastrófico Identificado Perdida de Datos del paciente

| DESCRIPTOR | IMPACTO O CONSECUENCIAS |
|---------------------|---------------------------------------------------------|
| CATASTROFICO | Genera consecuencias desastrosas para la entidad |
| MAYOR | Genera altas consecuencias para la entidad |
| MODERADO | Genera medianas consecuencias para la entidad |

Tabla No 36. Calificación de probabilidad de los riesgos asociados a la gestión y decorrupción.

| NIVEL | DESCRIPCIÓN N | DESCRIPTOR | FRECUENCIA |
|--------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 5 | CASI SEGURO | <i>Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente</i> | <i>Más de una vez al año.</i> |
| 4 | PROBABLE | <i>El evento ocurre en la mayoría de los casos</i> | <i>Al menos una vez en el último año</i> |
| 3 | POSIBLE | <i>El evento es posible que suceda en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los dos últimos años</i> |
| 2 | IMPROBABLE | <i>El evento puede ocurrir en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los últimos 5 años</i> |
| 1 | RARA VEZ | <i>El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)</i> | <i>No se han presentado en los últimos 5 años</i> |

MAPA DE CALOR PERDIDA DE DATOS DEL PACIENTE

| RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO | | | | |
|--------------------------------------------------|----------------|------------------------|-------------|----------------|
| PROBABILIDAD | PUNTAJE | ZONAS DE RIESGO | | |
| CASI SEGURO | 5 | 25 | 50 | 100 |
| | | MODERADA | ALTA | EXTREMO |
| PROBABLE | 4 | 20 | 40 | 80 |

| | | | | |
|-------------------|---|------------------|-----------------|---------------------|
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |
| <i>POSIBLE</i> | 3 | 57 | 30 | 60 |
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |
| <i>IMPROBABLE</i> | 2 | 10 | 20 | 40 |
| | | <i>BAJA</i> | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> |
| <i>RARA VEZ</i> | 1 | 5 | 10 | 20 |
| | | <i>BAJA</i> | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> |
| <i>IMPACTO</i> | | <i>MODERADIO</i> | <i>MAYOR</i> | <i>CATASTROFICO</i> |
| | | | | |
| <i>PUNTAJE</i> | | 5 | 10 | 20 |

8.2.12. USUARIOS INSATISFECHOS

Cuando los usuarios están insatisfechos, puede haber problemas de retención de clientes y afectar la reputación de la empresa. Para abordar este problema, es importante prestar atención a los clientes insatisfechos, demostrar interés en sus problemas y solicitar retroalimentación de los clientes con frecuencia para identificar áreas de mejora. Además, se pueden utilizar acciones para recuperar clientes perdidos y convertir las quejas en oportunidades. Para evitar la insatisfacción del cliente, es importante enfocarse en los mejores clientes, adelantarse a los problemas de los clientes, ayudar a los nuevos clientes a conocer mejor el producto o servicio, ofrecer a los clientes un buen motivo para quedarse y solicitar retroalimentación de los clientes con frecuencia.

Tabla No 37 impacto de riesgo usuarios Insatisfechos

| No. | PREGUNTA <i>Si el riesgo se materializa podría...</i> | RESPUESTA | |
|------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------|
| | | <i>S</i> | <i>NO</i> |
| 1. | <i>¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?</i> | X | |
| 2 | <i>¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?</i> | X | |

| | | | |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|
| 3 | <i>¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?</i> | X | |
| 4 | <i>¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad?</i> | X | |
| 5 | <i>¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando sureputación?</i> | | X |
| 6 | <i>¿Generar pérdida de recursos económicos?</i> | X | |
| 7 | <i>¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?</i> | | X |
| 8 | <i>¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos?</i> | | X |
| 9 | <i>¿Generar pérdida de información de la entidad?</i> | | X |
| 10 | <i>¿Generar intervención de los órganos de control?</i> | | X |
| 11 | <i>¿Dar lugar a procesos sancionatorios?</i> | | X |
| 12 | <i>¿Dar lugar a procesos disciplinarios?</i> | X | |
| 13 | <i>¿Dar lugar a procesos penales?</i> | | X |
| 14 | <i>¿Dar lugar a procesos fiscales?</i> | | X |
| 15 | <i>¿Generar pérdida de credibilidad del sector?</i> | | X |
| 16 | <i>¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?</i> | | X |
| 17 | <i>¿Afectará la imagen local?</i> | | X |
| 18 | <i>¿Afectará la imagen departamental?</i> | | X |
| TOTAL PREGUNTAS AFIRMATIVAS | | 6 | 0 |
| TOTAL PREGUNTAS NEGATIVAS | | 0 | 12 |

Tabla No 38 Riesgo Mayor usuarios insatisfechos

| DESCRIPTOR | IMPACTO O CONSECUENCIAS |
|---------------------|---------------------------------------------------------|
| CATASTROFICO | Genera consecuencias desastrosas para la entidad |
| MAYOR | Genera altas consecuencias para la entidad |
| MODERADO | Genera medianas consecuencias para la entidad |

Tabla No 39. Calificación de probabilidad de los riesgos asociados a la gestión y decorrupción.

| <i>NIVE L</i> | <i>DESCRIPCIÓN N</i> | <i>DESCRIPTOR</i> | <i>FRECUENCIA</i> |
|-------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 5 | CASI SEGURO | <i>Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente</i> | <i>Más de una vez al año.</i> |
| 4 | PROBABLE | <i>El evento ocurre en la mayoría delos casos</i> | <i>Al menos una vez en el último año</i> |
| 3 | POSIBLE | <i>El evento es posible que suceda en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los dos últimos años</i> |
| 2 | IMPROBABLE | <i>El evento puede ocurrir en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los últimos 5 años</i> |
| 1 | RARA VEZ | <i>El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)</i> | <i>No se han presentado en los últimos 5 años</i> |

MAPA DE CALOR USUARIOS INSATISFECHOS

| <i>RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO</i> | | | | |
|--------------------------------------------------|----------------|------------------------|-------------|----------------|
| <i>PROBABILIDAD</i> | <i>PUNTAJE</i> | <i>ZONAS DE RIESGO</i> | | |
| <i>CASI SEGURO</i> | 5 | 25 | 50 | 100 |
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |
| <i>PROBABLE</i> | 4 | 20 | 40 | 80 |
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |

| | | | | |
|-------------------|---|------------------|-----------------|---------------------|
| <i>POSIBLE</i> | 3 | 57 | 30 | 60 |
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |
| <i>IMPROBABLE</i> | 2 | 10 | 20 | 40 |
| | | <i>BAJA</i> | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> |
| <i>RARA VEZ</i> | 1 | 5 | 10 | 20 |
| | | <i>BAJA</i> | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> |
| <i>IMPACTO</i> | | <i>MODERADIO</i> | <i>MAYOR</i> | <i>CATASTROFICO</i> |
| | | | | |
| <i>PUNTAJE</i> | | 5 | 10 | 20 |

8.2.13. TELÉFONOS CORPORATIVOS SIN CONTESTAR

Puede haber varias razones detrás de esto, como la falta de personal, problemas técnicos o de facturación, o que la empresa esté cerrada. Si nadie responde, se puede buscar en línea los horarios de atención al cliente de la empresa para saber cuándo llamar para garantizar que alguien responda. Si se necesita una respuesta inmediata, se puede intentar enviar un correo electrónico a la empresa o buscar otras formas de contacto.

Tabla No 40 impacto de Teléfonos Corporativos Sin Contestar

| No. | PREGUNTA <i>Si el riesgo se materializa podría...</i> | RESPUESTA | |
|-----|-------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------|
| | | <i>S</i> | <i>NO</i> |
| 1. | <i>¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?</i> | X | |
| 2 | <i>¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?</i> | | X |
| 3 | <i>¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?</i> | | X |

| | | | |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|
| 4 | ¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad? | | X |
| 5 | ¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando sureputación? | X | |
| 6 | ¿Generar pérdida de recursos económicos? | | X |
| 7 | ¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios? | | X |
| 8 | ¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos? | | X |
| 9 | ¿Generar pérdida de información de la entidad? | | X |
| 10 | ¿Generar intervención de los órganos de control? | | X |
| 11 | ¿Dar lugar a procesos sancionatorios? | | X |
| 12 | ¿Dar lugar a procesos disciplinarios? | X | |
| 13 | ¿Dar lugar a procesos penales? | | X |
| 14 | ¿Dar lugar a procesos fiscales? | | X |
| 15 | ¿Generar pérdida de credibilidad del sector? | | X |
| 16 | ¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas? | | X |
| 17 | ¿Afectará la imagen local? | | X |
| 18 | ¿Afectará la imagen departamental? | | X |
| TOTAL PREGUNTAS AFIRMATIVAS | | 3 | 0 |
| TOTAL PREGUNTAS NEGATIVAS | | 0 | 15 |

Tabla No 41 Riesgo Moderado Teléfonos Corporativos Sin Contestar

| DESCRIPTOR | IMPACTO O CONSECUENCIAS |
|---------------------|---------------------------------------------------------|
| CATASTROFICO | Genera consecuencias desastrosas para la entidad |
| MAYOR | Genera altas consecuencias para la entidad |
| MODERADO | Genera medianas consecuencias para la entidad |

Tabla No 42. Calificación de probabilidad de los riesgos asociados a la gestión y decorrupción. Teléfonos Corporativos Sin Contestar

| NIVE L | DESCRIPCIÓN N | DESCRIPTOR | FRECUENCIA |
|-------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 5 | CASI SEGURO | <i>Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente</i> | <i>Más de una vez al año.</i> |
| 4 | PROBABLE | <i>El evento ocurre en la mayoría de los casos</i> | <i>Al menos una vez en el último año</i> |
| 3 | POSIBLE | <i>El evento es posible que suceda en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los dos últimos años</i> |
| 2 | IMPROBABLE | <i>El evento puede ocurrir en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los últimos 5 años</i> |
| 1 | RARA VEZ | <i>El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)</i> | <i>No se han presentado en los últimos 5 años</i> |

MAPA DE CALOR TELÉFONOS CORPORATIVOS SIN CONTESTAR

| RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO | | | | |
|--------------------------------------------------|----------------|------------------------|-------------|----------------|
| PROBABILIDAD | PUNTAJE | ZONAS DE RIESGO | | |
| CASI SEGURO | 5 | 25 | 50 | 100 |
| | | MODERADA | ALTA | EXTREMO |

| | | | | |
|-------------------|---|------------------|-----------------|---------------------|
| <i>PROBABLE</i> | 4 | 20 | 40 | 80 |
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |
| <i>POSIBLE</i> | 3 | 57 | 30 | 60 |
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |
| <i>IMPROBABLE</i> | 2 | 10 | 20 | 40 |
| | | <i>BAJA</i> | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> |
| <i>RARA VEZ</i> | 1 | 5 | 10 | 20 |
| | | <i>BAJA</i> | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> |
| <i>IMPACTO</i> | | <i>MODERADIO</i> | <i>MAYOR</i> | <i>CATASTROFICO</i> |
| | | | | |
| <i>PUNTAJE</i> | | 5 | 10 | 20 |

8.2.14. INCUMPLIMIENTO NORMATIVO

El incumplimiento normativo puede ser un factor de riesgo para las empresas, ya que puede resultar en sanciones, pérdidas financieras, asuntos legales y afectaciones a la reputación. El cumplimiento normativo es el conjunto de políticas, procedimientos y acciones que una organización lleva a cabo para asegurar que sus actividades se ajusten a las leyes, regulaciones, normas y estándares éticos aplicables en su ámbito de actuación. El objetivo principal del cumplimiento normativo es prevenir y minimizar los riesgos legales, financieros y reputaciones que pueden derivar de infracciones o incumplimientos normativos. Las empresas que no cumplen con las leyes y regulaciones pueden enfrentar sanciones financieras y reputaciones graves. Además, el cumplimiento normativo también puede ayudar a proteger a los consumidores y a promover la confianza en el mercado. Es importante que las empresas establezcan mecanismos para garantizar que todos los incidentes de incumplimiento sean identificados e informados al comité apropiado dentro de la empresa. En resumen, el incumplimiento normativo puede ser un factor de riesgo

para las empresas, y el cumplimiento normativo es esencial para la sostenibilidad y éxito de cualquier organización, ya que fomenta una cultura de integridad y transparencia en la empresa, lo que mejora la imagen y la reputación corporativa ante clientes, proveedores, empleados y autoridades.

Tabla No 43. impacto de riesgo Incumplimiento Normativo

| No. | PREGUNTA <i>Si el riesgo se materializa podría...</i> | RESPUESTA | |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----|
| | | S I | NO |
| 1. | ¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso? | X | |
| 2 | ¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia? | X | |
| 3 | ¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad? | X | |
| 4 | ¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad? | X | |
| 5 | ¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando sureputación? | X | |
| 6 | ¿Generar pérdida de recursos económicos? | X | |
| 7 | ¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios? | X | |
| 8 | ¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos? | X | |
| 9 | ¿Generar pérdida de información de la entidad? | X | |
| 10 | ¿Generar intervención de los órganos de control? | X | |
| 11 | ¿Dar lugar a procesos sancionatorios? | X | |
| 12 | ¿Dar lugar a procesos disciplinarios? | X | |
| 13 | ¿Dar lugar a procesos penales? | X | |
| 14 | ¿Dar lugar a procesos fiscales? | X | |
| 15 | ¿Generar pérdida de credibilidad del sector? | X | |
| 16 | ¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas? | X | |

| | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|----|---|
| 17 | ¿Afectará la imagen local? | X | |
| 18 | ¿Afectará la imagen departamental? | X | |
| TOTAL PREGUNTAS AFIRMATIVAS | | 18 | 0 |
| TOTAL PREGUNTAS NEGATIVAS | | 0 | 0 |

Tabla No 44 Riesgo Catastrófico Incumplimiento Normativo

| DESCRIPTOR | IMPACTO O CONSECUENCIAS |
|---------------------|---------------------------------------------------------|
| CATASTROFICO | <i>Genera consecuencias desastrosas para la entidad</i> |
| MAYOR | <i>Genera altas consecuencias para la entidad</i> |
| MODERADO | <i>Genera medianas consecuencias para la entidad</i> |

Tabla No 45. Calificación de probabilidad de los riesgos asociados a la gestión y decorrupción.

| NIVEL | DESCRIPCIÓN N | DESCRIPTOR | FRECUENCIA |
|-------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 5 | CASI SEGURO | <i>Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente</i> | <i>Más de una vez al año.</i> |
| 4 | PROBABLE | <i>El evento ocurre en la mayoría de los casos</i> | <i>Al menos una vez en el último año</i> |
| 3 | POSIBLE | <i>El evento es posible que suceda en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los dos últimos años</i> |
| 2 | IMPROBABLE | <i>El evento puede ocurrir en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los últimos 5 años</i> |
| 1 | RARA VEZ | <i>El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales</i> | <i>No se han presentado en los</i> |

| | | | |
|--|--|-----------------------------------|-----------------------|
| | | <i>(poco comunes o anormales)</i> | <i>últimos 5 años</i> |
|--|--|-----------------------------------|-----------------------|

MAPA DE CALOR INCUMPLIMIENTO NORMATIVO

| <i>RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO</i> | | | | |
|--------------------------------------------------|----------------|------------------------|-----------------|---------------------|
| <i>PROBABILIDAD</i> | <i>PUNTAJE</i> | <i>ZONAS DE RIESGO</i> | | |
| <i>CASI SEGURO</i> | 5 | 25 | 50 | 100 |
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |
| <i>PROBABLE</i> | 4 | 20 | 40 | 80 |
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |
| <i>POSIBLE</i> | 3 | 57 | 30 | 60 |
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |
| <i>IMPROBABLE</i> | 2 | 10 | 20 | 40 |
| | | <i>BAJA</i> | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> |
| <i>RARA VEZ</i> | 1 | 5 | 10 | 20 |
| | | <i>BAJA</i> | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> |
| <i>IMPACTO</i> | | <i>MODERADIO</i> | <i>MAYOR</i> | <i>CATASTROFICO</i> |
| | | | | |
| <i>PUNTAJE</i> | | 5 | 10 | 20 |

8.2.15. DEFICIENCIA TECNOLÓGICA

Puede ser un problema que afecte a la capacidad de las empresas para generar tecnología propia o adaptar la tecnología importada. El déficit tecnológico es una situación que se produce cuando un país no es capaz de generar tecnología propia o adaptar tecnología importada para incorporarla a los productos y servicios que exporta.

Las deficiencias tecnológicas pueden debilitar la cultura corporativa en las empresas, especialmente durante la pandemia, cuando las experiencias tecnológicas deficientes pueden afectar la interacción presencial con los compañeros y la falta de tecnología adecuada para colaborar y trabajar en equipo de forma ágil y segura. Las deficiencias en el uso de herramientas tecnológicas pueden ser causadas por la falta de capacitación en el uso de diferentes herramientas tecnológicas, así como por la falta de recursos y herramientas adecuadas. Las capacidades tecnológicas y el conocimiento están distribuidos de manera desigual en el mundo, lo que puede generar desigualdades en el acceso a la tecnología y la innovación.

Tabla No 46. impacto de riesgo Deficiencia Tecnológica

| No. | PREGUNTA <i>Si el riesgo se materializa podría...</i> | RESPUESTA | |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------|
| | | S I | NO |
| 1. | <i>¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?</i> | X | |
| 2 | <i>¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?</i> | X | |
| 3 | <i>¿Afectar el cumplimiento de la misión de la entidad?</i> | X | |
| 4 | <i>¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece de la entidad?</i> | X | |
| 5 | <i>¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando sureputación?</i> | X | |
| 6 | <i>¿Generar pérdida de recursos económicos?</i> | X | |
| 7 | <i>¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?</i> | X | |
| 8 | <i>¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, o los servicios o los recursos?</i> | X | |
| 9 | <i>¿Generar pérdida de información de la entidad?</i> | X | |
| 10 | <i>¿Generar intervención de los órganos de control?</i> | X | |

| | | | |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----|---|
| 11 | <i>¿Dar lugar a procesos sancionatorios?</i> | X | |
| 12 | <i>¿Dar lugar a procesos disciplinarios?</i> | X | |
| 13 | <i>¿Dar lugar a procesos penales?</i> | X | |
| 14 | <i>¿Dar lugar a procesos fiscales?</i> | X | |
| 15 | <i>¿Generar pérdida de credibilidad del sector?</i> | X | |
| 16 | <i>¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?</i> | X | |
| 17 | <i>¿Afectará la imagen local?</i> | X | |
| 18 | <i>¿Afectará la imagen departamental?</i> | X | |
| TOTAL PREGUNTAS AFIRMATIVAS | | 18 | 0 |
| TOTAL PREGUNTAS NEGATIVAS | | 0 | 0 |

Tabla No 47 Riesgo Catastrófico Deficiencia Tecnológica

| DESCRIPTOR | IMPACTO O CONSECUENCIAS |
|---------------------|---------------------------------------------------------|
| CATASTROFICO | <i>Genera consecuencias desastrosas para la entidad</i> |
| MAYOR | <i>Genera altas consecuencias para la entidad</i> |
| MODERADO | <i>Genera medianas consecuencias para la entidad</i> |

Tabla No 48. Calificación de probabilidad de los riesgos asociados a la gestión y decorrupción.

| NIVEL | DESCRIPCIÓN | DESCRIPTOR | FRECUENCIA |
|--------------|--------------------|-------------------|-------------------|
| | N | | |

| | | | |
|----------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 5 | CASI SEGURO | <i>Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy segura que se presente</i> | <i>Más de una vez al año.</i> |
| 4 | PROBABLE | <i>El evento ocurre en la mayoría de los casos</i> | <i>Al menos una vez en el último año</i> |
| 3 | POSIBLE | <i>El evento es posible que suceda en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los dos últimos años</i> |
| 2 | IMPROBABLE | <i>El evento puede ocurrir en algún momento</i> | <i>Al menos una vez en los últimos 5 años</i> |
| 1 | RARA VEZ | <i>El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)</i> | <i>No se han presentado en los últimos 5 años</i> |

MAPA DE CALOR DEFICIENCIA TECNOLÓGICA

| <i>RESULTADOS DE LA CLASIFICACION DEL RIESGO</i> | | | | |
|--------------------------------------------------|----------------|------------------------|-----------------|---------------------|
| <i>PROBABILIDAD</i> | <i>PUNTAJE</i> | <i>ZONAS DE RIESGO</i> | | |
| <i>CASI SEGURO</i> | <i>5</i> | <i>25</i> | <i>50</i> | <i>100</i> |
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |
| <i>PROBABLE</i> | <i>4</i> | <i>20</i> | <i>40</i> | <i>80</i> |
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |
| <i>POSIBLE</i> | <i>3</i> | <i>57</i> | <i>30</i> | <i>60</i> |
| | | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> | <i>EXTREMO</i> |
| <i>IMPROBABLE</i> | <i>2</i> | <i>10</i> | <i>20</i> | <i>40</i> |
| | | <i>BAJA</i> | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> |
| <i>RARA VEZ</i> | <i>1</i> | <i>5</i> | <i>10</i> | <i>20</i> |
| | | <i>BAJA</i> | <i>MODERADA</i> | <i>ALTA</i> |
| <i>IMPACTO</i> | | <i>MODERADIO</i> | <i>MAYOR</i> | <i>CATASTROFICO</i> |

| | | | | |
|----------------|--|---|----|----|
| | | | | |
| <i>PUNTAJE</i> | | 5 | 10 | 20 |

8.3. RESULTADO MAPA DE CALOR DE LOS RIESGOS DE LA EMPRESA PROINSALUD

| <i>No.</i> | <i>RIESGO</i> | <i>IMPACTO</i> | <i>PROBABILIDAD</i> | <i>ZONAS DE RIESGO</i> |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|------------------------|
| <i>R1</i> | <i>Inadecuada orientación y referenciación de usuarios frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud.</i> | <i>CATASTROFICO</i> | <i>CASI SEGURO</i> | <i>EXTREMA 100</i> |
| <i>R2</i> | <i>Incumplimiento a los términos de ley establecidos para el trámite al derecho de petición.</i> | <i>CATASTROFICO</i> | <i>CASI SEGURO</i> | <i>EXTREMA 100</i> |
| <i>R3</i> | <i>Interrupciones líneas telefónicas</i> | <i>MODERADO</i> | <i>RARA VEZ</i> | <i>BAJA 5</i> |
| <i>R4</i> | <i>Sistemas de información</i> | <i>MODERADO</i> | <i>RARA VEZ</i> | <i>BAJA 5</i> |
| <i>R5</i> | <i>Aseguramiento de usuarios</i> | <i>MODERADO</i> | <i>RARA VEZ</i> | <i>BAJA 5</i> |
| <i>R6</i> | <i>Inadecuada resolución de peticiones</i> | <i>MAYOR</i> | <i>POSIBLE</i> | <i>ALTA 30</i> |

| | | | | |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------|--------------------|
| R7 | <i>Información registrada en sistema diferente a la indicada al usuario</i> | <i>MAYOR</i> | <i>POSIBLE</i> | <i>ALTA 30</i> |
| R8 | <i>Interrupción fluido eléctrico</i> | <i>MAYOR</i> | <i>POSIBLE</i> | <i>ALTA 30</i> |
| R9 | <i>Interrupción de redes</i> | <i>MAYOR</i> | <i>POSIBLE</i> | <i>ALTA 30</i> |
| R10 | <i>Soportes incompletos, vencidos o falsos</i> | <i>CATASTROFI CO</i> | <i>CASI SEGURO</i> | <i>EXTREMA 100</i> |
| R11 | <i>Perdida de Datos del Cliente</i> | <i>CATASTROFI CO</i> | <i>CASI SEGURO</i> | <i>EXTREMA 100</i> |
| R12 | <i>Usuarios Insatisfechos</i> | <i>MAYOR</i> | <i>POSIBLE</i> | <i>ALTA 30</i> |
| R13 | <i>Telefonos corporativos sin contestar</i> | <i>MODERADO</i> | <i>RARA VEZ</i> | <i>BAJA 5</i> |
| R14 | <i>Incumplimiento Normativo</i> | <i>CATASTROFI CO</i> | <i>CASI SEGURO</i> | <i>EXTREMA 100</i> |
| R15 | <i>Deficiencia tecnológica</i> | <i>CATASTROFI CO</i> | <i>CASI SEGURO</i> | <i>EXTREMA 100</i> |

Fuente: Elaboracion Propia

9. TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS

| <i>No.</i> | <i>RIESGO</i> | <i>CAUSA</i> | <i>CONSECUEN CIA</i> | <i>IMPACTO</i> | <i>PROBABI LIDAD</i> | <i>ZONAS DE RIESGO</i> | <i>TRATAMIE NTO DE LOS RIESGO</i> | | | | <i>IDENTIFI CA CIÓN DE CONTROL ES</i> | |
|------------|---------------|--------------|--------------------------|----------------|--------------------------|----------------------------|-------------------------------------------|----------|----------|----------|-------------------------------------------------------|----------|
| | | | | | | | <i>A</i> | <i>E</i> | <i>C</i> | <i>R</i> | <i>P</i> | <i>C</i> |
| | | | | | | | <i>S</i> | <i>V</i> | <i>O</i> | <i>E</i> | <i>R</i> | <i>O</i> |
| | | | | | | | <i>U</i> | <i>I</i> | <i>M</i> | <i>D</i> | <i>E</i> | <i>R</i> |
| | | | | | | | <i>M</i> | <i>T</i> | <i>P</i> | <i>U</i> | <i>V</i> | <i>R</i> |
| | | | | | | | <i>I</i> | <i>A</i> | <i>A</i> | <i>C</i> | <i>E</i> | <i>E</i> |
| | | | | | | | <i>R</i> | <i>R</i> | <i>R</i> | <i>I</i> | <i>N</i> | <i>C</i> |
| | | | | | | | | | <i>T</i> | <i>R</i> | <i>T</i> | <i>T</i> |
| | | | | | | | | | <i>I</i> | | <i>I</i> | <i>I</i> |
| | | | | | | | | | <i>R</i> | | <i>V</i> | <i>V</i> |
| | | | | | | | | | | | <i>O</i> | <i>O</i> |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|------------------------------|--|--|----------|----------|----------|----------|
| R1 | <i>Inadecuada orientación y referenciación de usuarios frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud.</i> | -Retrasos en la atención -Atención fragmentada -Barreras de acceso | <i>-Pérdida de la cita</i> <i>-La atención no sea debida</i> <i>-Que no se preste un buen servicio</i> | <i>CATASTRO FICO</i> | <i>CASI SEGURO</i> | EXTREMA <i>100</i> | | | X | | X | |
| R2 | <i>Incumplimiento a los términos de ley establecidos para el trámite al derecho de petición.</i> | -Falta de conocimiento -Complejidad de la ley -Falta de recursos -Falta de motivación | <i>-Auditorías externas</i> <i>-Quejas ante las entidades de control</i> <i>-Multas</i> <i>-Vigilancia seguida</i> | <i>CATASTRO FICO</i> | <i>CASI SEGURO</i> | EXTREMA <i>100</i> | | | | X | | X |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|--------|---|--|--|--|---|--|
| R3 | <i>Interrupciones líneas telefónicas</i> | <ul style="list-style-type: none"> -Daños en la red -Falta de mantenimiento -Condiciones climáticas extremas -Falta de cooperación entre empresas -Falta de inversión en infraestructura | <ul style="list-style-type: none"> -Insatisfacción del usuario -Quejas -Reclamos | MODERADO | RARA VEZ | BAJA 5 | X | | | | X | |
| R4 | <i>Sistemas de información</i> | <ul style="list-style-type: none"> -Fallas de software -Errores humanos -Ataques informáticos | <ul style="list-style-type: none"> -Robos de información -Virus informáticos | MODERADO | RARA VEZ | BAJA 5 | X | | | | X | |

| | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|----------------|--|--|--|----------|----------|----------|
| R5 | <i>Aseguramiento de usuarios</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento de obligaciones -Referencias negativas -Mora en el pago de aportes | <ul style="list-style-type: none"> -<i>Cambios de entidad</i> -<i>La imagen corporativa disminuye</i> -<i>Perdida de usuarios</i> | <i>MODERADO</i> | <i>RARA VEZ</i> | <i>BAJA5</i> | | | | | <i>X</i> | |
| R6 | <i>Inadecuada resolución de peticiones</i> | <ul style="list-style-type: none"> -Falta de comprensión de la finalidad u objeto de la petición -Peticiones reiterativas | <ul style="list-style-type: none"> -<i>Derechos de petición que conlleven a tuteles</i> -<i>Silencio administrativos</i> | <i>MAYOR</i> | <i>POSIBLE</i> | <i>ALTA 30</i> | | | | <i>X</i> | <i>X</i> | |
| R7 | <i>Información registrada en sistema diferente a la indicada al usuario</i> | <ul style="list-style-type: none"> -<i>Usuario no se encuentre en los registros.</i> -<i>Usuarios de otras EPS</i> | <ul style="list-style-type: none"> -<i>Desorientación del usuario</i> -<i>quejas</i> | <i>MAYOR</i> | <i>POSIBLE</i> | <i>ALTA 30</i> | | | | <i>X</i> | | <i>X</i> |

| | | | | | | | | | | | | |
|-----|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|--------------------|--|--|----------|----------|----------|--|
| R8 | <i>Interrupción fluido eléctrico</i> | -Fallas en la red eléctrica -Crecimiento de la demanda | <i>-Caída del sistema</i> <i>-Poca atención al paciente</i> <i>-Descontrol en facturar</i> | <i>MAYOR</i> | <i>POSIBLE</i> | ALTA 30 | | | | X | X | |
| R9 | <i>Interrupción de redes</i> | -Falta de mantenimiento -Condiciones climáticas extremas | <i>-Demora en la atención</i> <i>-Descontrol en el llamado al paciente</i> <i>-Agendamiento de citas nula</i> | <i>MAYOR</i> | <i>POSIBLE</i> | ALTA 30 | | | | X | X | |
| R10 | <i>Soportes incompletos, vencidos o falsos</i> | -Falsificación -Errores humanos | <i>-Citas anuladas</i> <i>-Facturación con facturas vencidas.</i> <i>-Errores en la codificación</i> | <i>CATASTRO FICO</i> | <i>CASI SEGURO</i> | EXTREMA 100 | | | X | | X | |

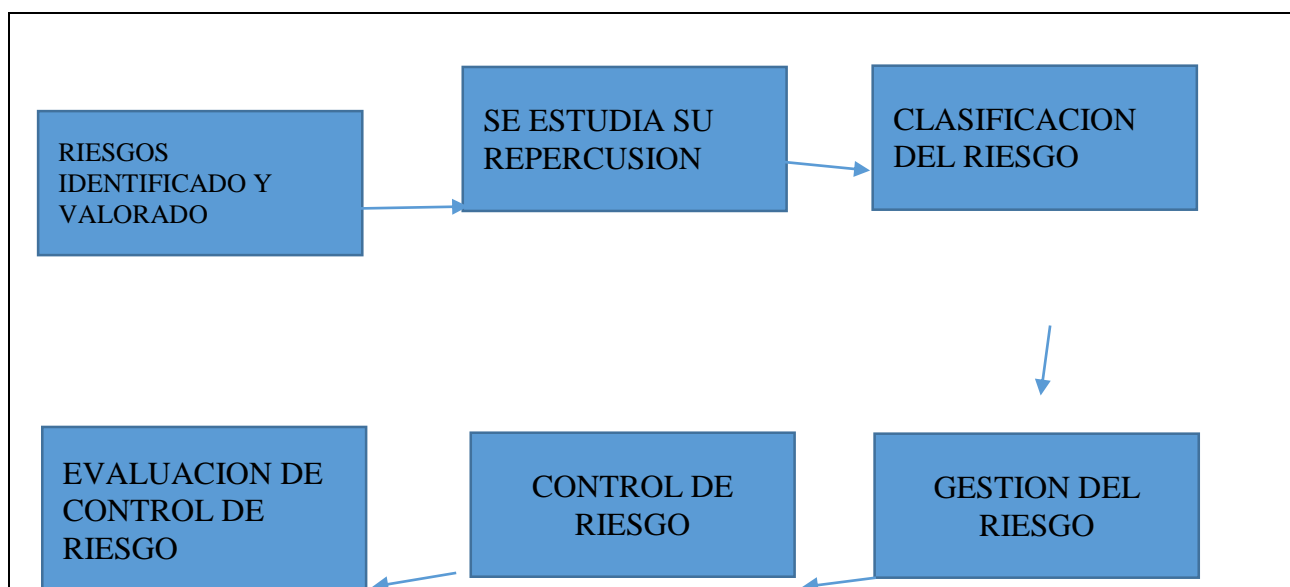
| | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|------------------------------|--|--|----------|----------|----------|----------|
| R11 | <i>Perdida de Datos del Cliente</i> | -Falta de actualización -Fallas en la gestión de datos -Desastres naturales | <i>-Mal diagnostico</i> <i>-Repetición de exámenes por perdida</i> <i>-Demora en la atención</i> | <i>CATASTRO FICO</i> | <i>CASI SEGURO</i> | EXTREMA 100 | | | | X | X | |
| R12 | <i>Usuarios Insatisfechos</i> | -Ideas preconcebidas -Baja calidad del producto o servicio -Soporte ineficaz | <i>-Quejas ante entidades de control</i> <i>-Descontento en la atención</i> | <i>MAYOR</i> | <i>POSIBLE</i> | ALTA 30 | | | | X | | X |
| R13 | <i>Teléfonos Corporativos sin contestar</i> | -Falta de educación en el uso del teléfono -Falta de claridad en la comunicación | <i>-Cambios de IPS</i> <i>-Atención en centros diferentes</i> | <i>MODERAD O</i> | <i>RARA VEZ</i> | BAJA 5 | | | X | | | X |

| | | | | | | | | | | | | |
|------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------|--|--|----------|----------|----------|----------|
| | | | <i>-Reducción de clientes</i> | | | | | | | | | |
| <i>R14</i> | <i>Incumplimiento Normativo</i> | <i>-Falta de conocimiento -Falta de recursos</i> | <i>-Llamados de atención -Cierre de establecimiento</i> | <i>CATASTRO FICO</i> | <i>CASI SEGURO</i> | <i>EXTREMA 100</i> | | | X | | X | |
| <i>R15</i> | <i>Deficiencia tecnológica</i> | <i>-Falta de inversión en investigación y desarrollo -Falta de capacitación</i> | <i>-Fallas en la atención -Daño del sistema</i> | <i>CATASTRO FICO</i> | <i>CASI SEGURO</i> | <i>EXTREMA 100</i> | | | | X | | X |

Fuente: Elaboracion Propia

10. EVALUACIÓN DEL RIESGO

GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO PROINSALUD



Al realizar el proceso metodológico de recogida de información se realizó a través de la identificación inicial de la empresa objeto del presente trabajo por lo que se recogió información bibliográfica y de hemerotecas en las cuales se visualizó la trazabilidad de riesgo latente en la entidad por lo que se observó en la página institucional un poco de su historia misión y misión y como los riesgos repercuten en el buen funcionamiento y en la calidad en la prestación de los servicios.

Es importante tener en cuenta que no existe una herramienta única que sea efectiva para analizar todos los riesgos en una organización. Por lo tanto, es recomendable utilizar una combinación de herramientas y métodos para analizar los riesgos potenciales y desarrollar estrategias para mitigarlos por lo que en este trabajo se realizó una corte bibliográfica.

Que de acuerdo a los postulados de Gómez-Luna et al. (2022) refiere que la corte bibliográfica son procesos sistemáticos que comiencen por definir los objetivos del emprendedor o de la

organización y analizar los factores clave en su negocio. También se sugiere utilizar una combinación de herramientas y métodos para identificar y analizar los riesgos potenciales y desarrollar estrategias para mitigarlos.

Al realizar el proceso metodológico de recogida de información se realizó a través de la identificación inicial de la empresa objeto del presente trabajo por lo que se recogió información bibliográfica y de hemerotecas en las cuales se visualizó la trazabilidad de riesgo latente en la entidad por lo que se observó en la página institucional un poco de su historia misión y misión y como los riesgos repercuten en el buen funcionamiento y en la calidad en la prestación de los servicios.

Es importante tener en cuenta que no existe una herramienta única que sea efectiva para analizar todos los riesgos en una organización. Por lo tanto, es recomendable utilizar una combinación de herramientas y métodos para analizar los riesgos potenciales y desarrollar estrategias para mitigarlos por lo que en este trabajo se realizó una corte bibliográfica.

Que de acuerdo a los postulados de Gómez-Luna et al. (2022) refiere que la corte bibliográfica son procesos sistemáticos que comiencen por definir los objetivos del emprendedor o de la organización y analizar los factores clave en su negocio. También se sugiere utilizar una combinación de herramientas y métodos para identificar y analizar los riesgos potenciales y desarrollar estrategias para mitigarlos.

11. MAPA DE RIESGOS

11.1. PLAN DE ACCION

| o. | Riesgo | Causa | Consecuencia | Acciones | Responsabl e |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 1 | <i>Inadecuada orientación y referenciación de usuarios frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud.</i> | <ul style="list-style-type: none"> -Retrasos en la atención -Atención fragmentada -Barreras de acceso | <ul style="list-style-type: none"> - -Perdida de la cita -La atención no sea debida -Que no se preste un buen servicio | <ul style="list-style-type: none"> -Coordinar la Atención de los usuarios entre diferentes proveedores y servicios de salud. -Incluir la coordinación de la atención entre los proveedores de atención primaria y los especialistas -Incluir la coordinación de la atención entre los servicios de salud y otros servicios sociales | <p style="text-align: center;"><i>ATENCIÓN AL USUARIO</i></p> |
| 2 | <i>Incumplimiento a los términos de ley establecidos para el trámite al derecho de petición.</i> | <ul style="list-style-type: none"> -Falta de conocimiento -Complejidad de la ley -Falta de recursos -Falta de motivación | <ul style="list-style-type: none"> -Auditorías externas -Quejas ante las entidades de control -Multas -Vigilancia seguida | <ul style="list-style-type: none"> -Fortalecimiento del área jurídica -Identificar mecanismos de información de los servicios de salud a usuarios Mejorar canales de atención al usuario | <p style="text-align: center;"><i>ATENCIÓN AL USUARIO</i></p> |

| | | | | | |
|---|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 3 | <i>Interrupciones líneas telefónicas</i> | <ul style="list-style-type: none"> -Daños en la red -Falta de mantenimiento -Condiciones climáticas extremas -Falta de cooperación entre empresas -Falta de inversión en infraestructura | <ul style="list-style-type: none"> -Insatisfacción del usuario -Quejas -Reclamos | <ul style="list-style-type: none"> Invertir en telecomunicaciones. Disponer de un Call center. Habilita nuevas líneas telefónica Aprovechar mecanismos de solicitud de usuarios a través de WhatsApp. | SISTEMAS |
| 4 | <i>Sistemas de información</i> | <ul style="list-style-type: none"> -Fallas de software -Errores humanos -Ataques informáticos | <ul style="list-style-type: none"> -Robos de información -Virus informáticos | <ul style="list-style-type: none"> -Invertir en infraestructura -Realizar mantenimiento adecuado de la red -Capacitar el personal de atención al usuario | SISTEMAS |
| 5 | <i>Aseguramiento de usuarios</i> | <ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento de obligaciones Referencias negativas | <ul style="list-style-type: none"> -Cambios de entidad -La imagen corporativa disminuye -Pérdida de usuarios | <ul style="list-style-type: none"> -Contratar personal idóneo -Realizar seguimiento a usuarios | ATENCION AL USUARIO |

| | | | | | |
|---|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| | | <i>Mora en el pago de aportes</i> | | | |
| 6 | <i>Inadecuada resolución de peticiones</i> | <i>-Falta de comprensión de la finalidad u objeto de la petición -Peticiones reiterativas</i> | <i>-Derechos de petición que conlleven a tuteles -Silencio administrativo</i> | <i>-Fortalecer la oficina de atención a peticiones jurídicas -Realizar contratación ad honorem en practica</i> | <i>JURIDICA</i> |
| 7 | <i>Información registrada en sistema diferente a la indicada al usuario</i> | <i>-Usuario no se encuentre en los registros. -Usuarios de otras EPS</i> | <i>- Desorientacion del usuario -quejas</i> | <i>Implementar un buzón de sugerencias y reclamos</i> | <i>ATE NCIONAL USUARIO</i> |
| 8 | <i>Interrupción fluido eléctrico</i> | <i>-Fallas en la red eléctrica -Crecimiento de la demanda</i> | <i>-Caida del sistema -Poca atención al paciente -Descontrol en facturar</i> | <i>-Generar un sistema de seguimiento en mantenimiento e infraestructura</i> | <i>MA NTENIMIENTO E INFRAEST RUCTURA</i> |
| 9 | <i>Interrupción de redes</i> | <i>-Falta de mantenimiento -Condiciones climáticas extremas</i> | <i>-Demora en la atención -Descontrol en el llamado al paciente</i> | <i>-Implementar un sistema en red para actualizaciones</i> | <i>MANTENIMIENTO E INFRAEST RUCTURA</i> |

| | | | | | |
|-----------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| | | | <i>-Agendamiento de citas nula</i> | | |
| <i>10</i> | <i>Soportes incompletos, vencidos o falsos</i> | <i>-Falsificación -Errores humanos</i> | <i>-Citas anuladas -Facturación con facturas vencidas. -Errores en la codificación</i> | <i>Generar un buzón de documentos perdidos.</i> | <i>ATENCION AL USUARIO</i> |
| <i>11</i> | <i>Perdida de Datos del Cliente</i> | <i>-Falta de actualización -Fallas en la gestión de datos -Desastres naturales</i> | <i>-Mal diagnostico -Repetición de exámenes por perdida -Demora en la atención</i> | <i>-Motivar a los usuarios en mantener los datos actualizados</i> | <i>ATENCION AL USUARIO</i> |
| <i>12</i> | <i>Usuarios Insatisfechos</i> | <i>-Ideas preconcebidas -Baja calidad del producto o servicio -Soporte ineficaz</i> | <i>-Quejas ante entidades de control -Descontento en la atención</i> | <i>-mejorar la calidad del producto o servicio -la claridad en la comunicación</i> | <i>ATENCION AL USUARIO</i> |
| <i>13</i> | <i>Teléfonos Corporativos sin contestar</i> | <i>-Falta de educación en el uso del teléfono</i> | <i>-Cambios de IPS -Atención en centros diferentes</i> | <i>-Generar espacios de dialogo entre usuario y petionario</i> | <i>ATENCION AL USUARIO</i> |

| | | | | | |
|-----------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| | | <i>-Falta de claridad en la comunicación</i> | <i>-Reducción de clientes</i> | | |
| <i>14</i> | <i>Incumplimiento Normativo</i> | <i>-Falta de conocimiento -Falta de recursos</i> | <i>-Llamados de atención -Cierre de establecimiento</i> | <i>Generar un convenio de practicante adhonorem</i> | <i>JURIDCA</i> |
| <i>15</i> | <i>Deficiencia tecnológica</i> | <i>-Falta de inversión en investigación y desarrollo -Falta de capacitación</i> | <i>-Fallas en la atención -Daño del sistema</i> | <i>-Coordinar junto con la alta dirección el mejoramiento de red tecnológica</i> | <i>SISTEMAS</i> |

MATRIZ DE IMPACTOS PROFESIONALES DE LA SALUD

| No. | Riesgo | Impacto Positivo | Impacto Negativo |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1 | <i>Inadecuada orientación y referenciación de usuarios frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud.</i> | | <i>Negativo</i> |
| 2 | <i>Incumplimiento a los términos de ley establecidos para el trámite al derecho de petición.</i> | | <i>Negativo</i> |
| 3 | <i>Interrupciones líneas telefónicas</i> | | <i>Negativo</i> |
| 4 | <i>Sistemas de información</i> | <i>Positivo</i> | |
| 5 | <i>Aseguramiento de usuarios</i> | Positivo | |
| 6 | <i>Inadecuada resolución de peticiones</i> | | <i>Negativo</i> |
| 7 | <i>Información registrada en sistema diferente a</i> | | <i>Negativo</i> |

| | | | |
|----|------------------------------------------------|--|-----------------|
| | <i>la indicada al usuario</i> | | |
| 8 | <i>Interrupción fluido eléctrico</i> | | <i>Negativo</i> |
| 9 | <i>Interrupción de redes</i> | | <i>Negativo</i> |
| 10 | <i>Soportes incompletos, vencidos o falsos</i> | | <i>Negativo</i> |
| 11 | <i>Perdida de Datos del Cliente</i> | | <i>Negativo</i> |
| 12 | <i>Usuarios Insatisfechos</i> | | <i>Negativo</i> |
| 13 | <i>Teléfonos Corporativos sin contestar</i> | | <i>Negativo</i> |
| 14 | <i>Incumplimiento Normativo</i> | | <i>Negativo</i> |
| 15 | <i>Deficiencia tecnológica</i> | | <i>Negativo</i> |

Fuente: Elaboración Propia

Para los profesionales de la salud en su gran mayoría de acuerdo a la matriz tienen un impacto negativo con respecto a los riesgos a los cuales se pueden ver asociados la perdida de información que se genera en atención al usuario disminuyendo la calidad del servicio y generando contratiempos en la atención Es importante que las empresas sean conscientes de estos impactos negativos y tomen medidas proactivas para

administrar la información de manera efectiva, abordar los desafíos tecnológicos y mitigar los riesgos. Al hacerlo, las empresas pueden minimizar las consecuencias negativas y optimizar sus operaciones.

Conclusiones.

A manera de conclusion se puede inferir que la perdida de informacion es un problema que desemboca multiples factores de riesgo para la entidad por lo que la gestión deficiente de la informacion fue evidente en el desarrollo de la revisión, debido a la poca atención al fortalecimiento de las medidas preventivas para garantizar una protección adecuada destacando los factores que contribuyen a este problema.

Dado que estos factores afectan significativamente la ineficiencia de los procesos de trabajo, administrativos y técnicos de las organizaciones, lo que trae grandes pérdidas financieras, lo que puede provocar una crisis en la organización y manejo de la información, porque dañaría el activo más importante y afectaría la reputación y la estabilidad organización

Por lo tanto, se debe permitir una comprensión de los factores que afectan la pérdida de informacion e implementar medidas de seguridad y/o supervisión desde una perspectiva interdisciplinaria, es decir produce soluciones enfocadas en las personas y en los recursos tecnológicos de que dispone la empresa para garantizar una adecuada protección de de la informacion.

Recomendaciones

Se recomienda a los profesionales de la Salud Proinsalud S.A la implementación de medidas de seguridad adecuadas para prevenir la pérdida de información. Realizándolo a través de medidas de identificación de riesgos y generando una matriz de identificación del riesgo por cada uno de los procesos, así mismo junto con la alta dirección brindar alternativas de solución que contribuyan al mejoramiento de cada uno de los procesos.

Si bien es cierto los hallazgos se realizaron con la oficina de atención al usuario se recomienda a Proinsalud SA, una ruta de identificación de riesgos por cada uno de los procesos que conforman esta entidad, en este caso fue el estudio de la pérdida de información lo que puede ocasionar problemas en sobrecostos que afectaría la parte económica.

Así mismo se recomienda el levantamiento de la matriz de riesgo por proceso que conlleve a la generación de valor institucional evitando que las causas y consecuencias se conviertan en un problema de alta emvergadura, coadyudando en la implementación de procesos, procedimientos, guías y manuales que contribuyan al mejoramiento continuo.

Referencias

Albarracín Muñoz, M., Luis, C., García Arenas, F., Claudia, C., & García, J. (2017). RIESGO FINANCIERO: UNA APROXIMACIÓN CUALITATIVA AL INTERIOR DE LAS MIPYMES EN COLOMBIA FINANCIAL RISK: A QUALITATIVE APPROACH INSIDE OF MSMEs IN COLOMBIA. 8(1), 139–160. <https://doi.org/10.22519/22157360.1029>

Administración de Riesgos Contenido. (n.d.). <http://www.economia.unam.mx/profesores/blopez/Riesgo-Pres5.pdf>

Cano, P. (2019). LA PARADOJA DE LA PÉRDIDA DE INFORMACIÓN DE LOS AGUJEROS NEGROS. scielo. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-44702019000100059

Garcia, S. B., Coral, H. O.-0002-8173-203x M. A., & Rodriguez, D. L. (s/f). Factores que contribuyen en la pérdida de información en las organizaciones Factors that contribute to the loss of information in organizations. Sld.cu. Recuperado el 25 de julio de 2023, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcci/v14n3/2227-1899-rcci-14-03-148.pdf>

Molano, A. O. C. (2017). Decisiones financieras bajo riesgo e incertidumbre. Edu.co. <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1483/Decisiones%20financieras%20bajo%20riesgo%20e%20incertidumbre.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moros-Portilla, S., Oscar, & Jiménez-Peña, M. (n.d.). Retrieved July 15, 2023, from <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/e533f2e6-3101-4705-ab91-53ce4d12ea5c/content>

Nacional De Colombia Colombia Gómez-Luna, U., Fernando-Navas, E., Aponte-Mayor, D., Betancourt-Buitrago, G., & Luis. (n.d.). <https://www.redalyc.org/pdf/496/49630405022.pdf>

Novoa, E. (2002). Riesgos Financieros.
<http://www.pucv.cl/uuaa/site/docs/20181123/20181123195329/documentodeinvestigacionriesgosfinancierosec.pdf>.

Proinsalud S.A. (n.d.). Www.proinsalud.co. Retrieved June 29, 2023, from
<https://www.proinsalud.co/valores.php>

Ríos, F. B., & Kuhn, T. S. 2004, el paradigma Positivista en las predicciones
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwihh9vYiqqAAxUBMUQIHas8C1IQgQN6BAgCEAI&url=https%3A%2F%2Fscholar.google.com.co%2Fscholar%3Fq%3DR%25C3%25ADos%2C%2BF.%2BB.%2C%2B%2526%2BKuhn%2C%2BT.%2BS.%2B2004%26hl%3Des%26as_sdt%3D0%26as_vis%3D1%26oi%3Dscholart&usg=AOvVaw0qBpcJU15TMjfYLqXYtLjQ&opi=89978449

Ríos, F. B., & Kuhn, T. S. (s/f). PARADIGMAS Y PERSPECTIVAS TEÓRICO-METODOLÓGICAS EN EL ESTUDIO DE LA ADMINISTRACIÓN. Wwww.uv.mx.
 Recuperado el 24 de julio de 2023, de
<https://www.uv.mx/iesca/files/2013/01/paradigmas2004-2.pdf>.

Rodríguez Et Al (2017). Decisión y transparencia en información y conocimiento. Estudio de caso de las empresas de comunicación cotizadas españolas. Revista Latina de Comunicación Social. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2017-1188es>

Sampieri, R., Fernandez Collado, C., Pilar, D., & Lucio, B. (n.d.). Metodología de la investigación Cuarta edición.
<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>.

